

5^e Forum Statutaire

Réunion à distance
7 décembre 2020

Rapport
CG-FORUM(2020)02-07prov
23 novembre 2020

Original : anglais

Manuel sur les droits de l'homme pour les élus locaux et régionaux Volume II – Droits sociaux

Commission pour le respect des obligations et engagements pris par les États signataires de la Charte européenne de l'autonomie locale (Commission de suivi)

Rapporteur¹ : Harald BERGMANN, Pays-Bas (L, GILD)
Porte-parole du Congrès sur les droits de l'homme

Projet de résolution (<i>pour vote</i>).....	2
ANNEXE - Manuel sur les droits de l'homme pour les élus locaux et régionaux Volume II: Droits sociaux (<i>pour information</i>)	3

1. L : Chambre des pouvoirs locaux / R : Chambre des régions.
PPE/CCE : Groupe du Parti populaire européen du Congrès.
SOC/V/PD : Groupe des Socialistes, Verts et Démocrates Progressistes.
GILD : Groupe indépendant libéral et démocratique.
CRE : Groupe des Conservateurs et Réformistes européens.
NI : Membre n'appartenant à aucun groupe politique du Congrès.

PROJET DE RÉSOLUTION²

1. Le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe se réfère :
 - a. à la Déclaration du Comité des Ministres à l'occasion du 70^e anniversaire du Conseil de l'Europe, adoptée le 17 mai 2019 à Helsinki, réaffirmant que le Comité des Ministres, l'Assemblée parlementaire et le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux assument des fonctions de suivi des engagements et agissent comme gardiens des droits de l'homme et de la démocratie dans leur domaine de compétence ;
 - b. à la Résolution 427 (2018) du Congrès « Promouvoir les droits de l'homme aux niveaux local et régional » ;
 - c. à la Résolution 365 (2014) du Congrès relative aux « Bonnes pratiques pour la mise en œuvre des droits de l'homme aux niveaux local et régional dans les États membres du Conseil de l'Europe et dans d'autres États » ;
 - d. à la Résolution 296 (2010) révisée et la Recommandation 280 (2010) révisée du Congrès sur « Le rôle des collectivités locales et régionales dans la mise en œuvre des droits de l'homme » ;
 - e. aux Objectifs de développement durable (ODD) du Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies, en particulier les objectifs 3 (bonne santé et bien-être), 4 (éducation de qualité), 11 (villes et communautés durables), 16 (paix, justice et institutions efficaces) et 17 (partenariats pour la réalisation des objectifs) ;
 - f. au deuxième volume du Manuel sur les droits de l'homme pour les élus locaux et régionaux.
2. Le Congrès, dans le cadre de ses efforts visant à renforcer la démocratie locale et régionale en Europe et au-delà par la promotion d'une approche de l'élaboration des politiques locales fondée sur les droits de l'homme ;
3. Soulignant le rôle vital des autorités locales pour garantir l'accès des citoyens aux droits sociaux, assurer les services sociaux et contribuer à la cohésion sociale :
 - a. approuve le deuxième volume du Manuel sur les droits de l'homme pour les élus locaux et régionaux, apportant aide et conseils aux collectivités locales et régionales et à leurs administrations pour la mise en œuvre des droits sociaux, notamment dans leur réponse à la pandémie de COVID-19 ;
 - b. invite les autorités locales et régionales et leurs administrations, dans les États membres du Conseil de l'Europe et les autres États avec lesquels l'Organisation mène des activités de coopération, à diffuser, promouvoir et utiliser ce Manuel dans leurs politiques locales et régionales ;
 - c. demande à sa commission de suivi, en coopération avec d'autres organes du Congrès et instances compétentes du Conseil de l'Europe, de préparer le troisième volume du Manuel sur les droits de l'homme pour les élus locaux et régionaux.

2. Avant-projet de résolution approuvé par la Commission de suivi par procédure écrite le 13 novembre 2020.

Secrétariat de la commission : S. Poirel, Secrétaire de la commission et S. Pereverten, co-Secrétaire de la commission.

ANNEXE

**Manuel sur les droits de l'homme pour les élus locaux et régionaux
Volume II**

Droits sociaux



CONSEIL DE L'EUROPE, CONGRES DES POUVOIRS LOCAUX ET REGIONAUX

Manuel sur les droits de l'homme pour les élus locaux et régionaux

Volume II – Les droits sociaux

JUIN 2020



TABLE DES MATIERES

CHAPITRE UN : INTRODUCTION.....	7
<i>Pourquoi un Manuel sur les droits sociaux ?</i>	7
En quoi la promotion des droits sociaux concerne-t-elle les pouvoirs locaux et régionaux ?	8
Dimension « droits sociaux » de la pandémie de covid-19.....	9
LE SAVIEZ-VOUS ? – Textes internationaux et régionaux protégeant les droits sociaux	12
CHAPITRE DEUX : LES DROITS SOCIAUX – Définitions et responsabilités.....	15
QUELS sont les droits sociaux ? Définitions.....	15
COMMENT les autorités locales peuvent-elles protéger et promouvoir les droits sociaux ?	
Responsabilités.....	18
CHAPITRE TROIS : PRINCIPAUX DÉFIS	20
CHAPITRE QUATRE : MEILLEURES PRATIQUES.....	23
I. Droit à l'éducation	23
1. Opération Succès dans la lutte contre le décrochage scolaire – Gand (BELGIQUE)	23
2. GoLearn! Service d'éducation des adultes du Leicestershire pendant le confinement & pour les jeunes enfants – Leicestershire (ROYAUME-UNI).....	24
3. Éducation pendant la pandémie de covid-19 – Ville d'Arkhangelsk (FÉDÉRATION DE RUSSIE)	25
4. Campagne « Aide à l'apprentissage à domicile » – Vologda (FÉDÉRATION DE RUSSIE).....	26
5. Enfants, scolarisation et employés des écoles, des bibliothèques et des établissements culturels pendant la pandémie de covid-19 – Tbilissi (GÉORGIE).....	27
6. Projets interculturels dans les écoles et au-delà – Ville de Reykjavík (ISLANDE).....	28
7. Établissement d'enseignement général Länsimäki – quartier de Hakunila, commune de Vantaa (FINLANDE)	29

II. Droit au travail.....	29
1. Programme de subventions pour l’entrepreneuriat social – Riga (LETTONIE)	29
2. AIRE, technologie solaire pour la réinsertion des jeunes défavorisés – Berlin (ALLEMAGNE).....	30
3. Centres d’orientation professionnelle tout au long de la vie (CISOK) – Actuellement dans treize villes de CROATIE.....	31
4. Initiative Futurs débutants / Activités de formation – Agences régionales de l’emploi et initiatives locales (ALLEMAGNE).....	32
5. Impliquer les chômeurs de longue durée par la végétalisation des espaces publics et la formation – Zagreb (CROATIE)	33
6. Des coupons pour l’offre d’un service flexible de garderie pour les salariés ayant des horaires de travail inhabituels – Villes de Riga, Jelgava et Valmiera (LETTONIE)	34
7. Programme du Commonwealth pour l’apprentissage – Glasgow (ÉCOSSE).....	35
8. Maison de la start-up : un guichet unique et un pôle pour les créateurs de start-ups – Tampere (FINLANDE)	36
9. Programme « Préparation à l’emploi » – Conseil municipal de Dundee (ÉCOSSE).....	37
10. La Fabrique de l’Emploi – Lille (FRANCE).....	38
11. L’Emploi numérique – Solna (SUÈDE).....	39
12. Foires aux questions pour mieux comprendre la covid-19 – COSLA, Convention des collectivités locales écossaises (ÉCOSSE).....	40
13. Projet Senior Enterprise – Dublin (IRLANDE)	41
14. FILUR, actions intensives pour les jeunes chômeurs – Ville de Stockholm (SUÈDE) ..	42
III. Droit au logement.....	43
1. Wiener Wohnen – Vienne (AUTRICHE)	43
2. Pods et autres solutions de logement – Stoke-on-Trent (ROYAUME-UNI)	44
3. 500 places de quarantaine pour les travailleurs agricoles étrangers – commune d’Odemira (PORTUGAL)	45

4. Logements sociaux pour les plus vulnérables en temps de pandémie – Etterbeek (BELGIQUE).....	45
5. Améliorer les conditions de logement dans les campements roms insalubres en élaborant des plans d’urbanisme, Association nationale des collectivités locales – Belgrade (SERBIE)	46
6. PROJET MARIA, Solution d’hébergement temporaire pour les sans-abris durant la pandémie de covid-19 – Anderlecht (BELGIQUE)	47
7. Programme « Mieux relouer mon logement vacant » – Strasbourg (FRANCE).....	47
8. Projet « Smart Homes » – Bristol (ROYAUME-UNI).....	48
IV. Droit à la santé	49
1. Médecins de l’espoir – Varsovie (POLOGNE).....	50
2. Manuel de contrôle sanitaire – Région de l’Attique (GRÈCE).....	50
3. Service intégré de prise en charge des toxicomanes et alcooliques – Conseil d’Angus (ÉCOSSE).....	51
4. Efforts liés à la pandémie de covid-19 de l’Union centrale des communes de Grèce (KEDE) (GRÈCE)	51
5. Centre d’appel dédié pendant la pandémie de covid-19 – Vologda (FÉDÉRATION DE RUSSIE)	52
6. Livraison de repas à domicile et taxis gratuits pour les seniors durant la pandémie de covid-19 – Mairie de Monaco (MONACO).....	53
7. Unités de production de masques, tunnel de désinfection et service de livraison de livres en ligne pendant la pandémie de covid-19 – Communes de Gaziantep, Ordu et Keçiören (TURQUIE).....	54
8. Hôpital mobile pour les patients de la covid-19 – Conseil du comté d’Iasi (ROUMANIE)	55
V. Droit à la sécurité sociale et à la protection sociale.....	56
1. B-MINCOME – Barcelone (ESPAGNE).....	56

2. Pôle et entrepôt d’approvisionnement alimentaire d’urgence en lien avec la covid-19 – Leeds (ROYAUME-UNI)	56
3. Allocations de crise aux étudiants étrangers pendant l’urgence liée à la covid-19 – Conseil municipal de Riga (LETTONIE).....	57
4. Plan de cohésion sociale dans les villes et communes de Wallonie (BELGIQUE)	58
5. Régime d’aide sociale et de solidarité « Réseau d’amour » – Mykonos (GRÈCE)	59
6. Lutte contre la pauvreté – Conseil de Dumfries et Galloway (ÉCOSSE).....	60
7. Allocation de chômage et assistance aux travailleurs indépendants « Force Majeure » – Bruxelles-ville (BELGIQUE).....	61
8. Marchés publics axés sur les droits sociaux – Bergen (NORVÈGE).....	62
9. Réductions d’impôts pendant la pandémie de covid-19 et Repas gratuits – Tbilissi (GÉORGIE).....	62
10. « <i>Ce qui fonctionne</i> » – Étude sur l’amélioration des prestations sociales – Utrecht (PAYS-BAS)	63
11. La police fait des courses pour les personnes âgées – Pendik (TURQUIE).....	64
12. Politique de données ouvertes ‘Smart Vilnius’ – Vilnius (LITUANIE)	64
VI. Droit à l’inclusion sociale et à l’intégration.....	65
1. Mob4seniors – Toulouse (FRANCE)	65
2. Partage d’informations sur le coronavirus en plusieurs langues – Altena (ALLEMAGNE)	66
3. Service d’orientation sociale et Siège opérationnel – Mairie de Novossibirsk (FÉDÉRATION DE RUSSIE)	67
4. Villa Mescolanza – Ville de Turnhout (BELGIQUE).....	68
5. Accès à l’information pour tous les citoyens – Ville de Kraljevo et commune de Vračar (SERBIE).....	69
6. Bureau pour l’intégration de la population rom et égyptienne – Commune de Tivat (MONTÉNÉGRO).....	70

7. Lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles pendant la pandémie de covid-19 – Convention des collectivités locales écossaises (ÉCOSSE).....	72
8. Intégration sociale des migrants, commune de Finlandski, Saint-Pétersbourg (FÉDÉRATION DE RUSSIE)	73
9. Analyse des droits de l'enfant (« Kinderrechtenscan ») – Amsterdam (PAYS-BAS)	73
10. Corps de volontaires dans le cadre de la covid-19 pour aider les membres vulnérables de la population – Vologda (FÉDÉRATION DE RUSSIE).....	74
11. Projet « Smartphones seniors » et système d'assistance psychologique – Ville de Bruxelles (BELGIQUE)	75
12. Droits sociaux des jeunes – programme de résolution des conflits – Kazan (FÉDÉRATION DE RUSSIE)	76
13. Égalité des genres et prévention de la violence durant le confinement – Etterbeek (BELGIQUE).....	77
14. L'architecture au service de l'inclusion sociale – Bergen (NORVÈGE)	78
15. « Café Bienvenue » et « Info-Conseil Migration » – Commune de Montreux et Région de la Riviera vaudoise (SUISSE).....	78
16. Plan communal d'intégration et Groupe d'échange et de soutien – Communes luxembourgeoises (LUXEMBOURG)	79
CHAPITRE CINQ : RECOMMANDATIONS	81
I. Droit à l'éducation	81
II. Droit au travail.....	81
III. Droit au logement.....	82
IV. Droit à la santé	82
V. Droit à la sécurité sociale et à la protection sociale	83
VI. Droit à l'inclusion sociale et à l'intégration.....	83
<i>TEXTES DE RÉFÉRENCE ET LECTURES COMPLÉMENTAIRES</i>	84

CHAPITRE UN : INTRODUCTION

POURQUOI UN MANUEL SUR LES DROITS SOCIAUX ?

La défense des droits de l'homme est une cause, une responsabilité et une **opportunité politique** essentielle pour les autorités locales. Les collectivités locales et régionales ont un rôle central à jouer dans la promotion de politiques basées sur les droits de l'homme et dans la protection des droits de leurs citoyens. Proches de ceux-ci et idéalement placées pour comprendre leurs besoins, les collectivités locales – en particulier depuis quelques années – ont gagné en reconnaissance et démontré leur capacité à avoir un impact concret, chaque fois que les autorités nationales connaissaient une crise ou se trouvaient dans une impasse politique.

Le Comité consultatif du Conseil des droits de l'homme des Nations Unies affirmait en 2015 dans son rapport final que **les obligations de protection des droits de l'homme sont partagées et complémentaires entre les niveaux national et local**. Dans de nombreux pays, les fonctions municipales liées directement aux droits de l'homme sont inscrites dans la Constitution, tandis que dans d'autres des efforts constants sont déployés afin d'intégrer les droits de l'homme dans les politiques des collectivités locales.

À cette fin, le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux a publié le premier volume d'un Manuel sur les droits de l'homme, destiné à aider les autorités publiques locales et régionales à adopter, dans la conception de leurs politiques, une approche basée sur les droits de l'homme. Le volume I était consacré au droit à la non-discrimination et à son expression dans la protection et l'intégration des catégories les plus vulnérables de nos sociétés.

Si tous les droits de l'homme sont universels et indivisibles, l'usage le plus fréquent veut qu'ils soient regroupés en générations, d'après l'ordre dans lequel ils ont été conceptualisés¹. Le droit à la non-discrimination auquel le volume I était consacré fait partie intégrante du principe d'égalité, lequel appartient lui-même à la « **première génération** » d'**engagements pour les droits de l'homme**. Ces engagements incluent des droits civils et politiques et requièrent des gouvernements qu'ils s'abstiennent de certaines activités (en l'occurrence qu'ils s'abstiennent de toute discrimination).

Aux côtés de ces engagements « **négatifs** » (« s'abstenir de »), d'autres droits exigeant une action **positive** des États sont apparus au lendemain de la deuxième guerre mondiale. Cette « deuxième génération » de droits concerne la manière dont les personnes vivent et travaillent ensemble. Ce sont des droits sociaux et économiques, qui garantissent à chaque individu des conditions lui

¹ <https://www.coe.int/fr/web/compass/the-evolution-of-human-rights>

permettant de répondre à ses besoins en matière d'éducation, de soins de santé, de logement, de travail et d'autres biens sociaux.

Cette distinction entre d'une part les droits civils et politiques et d'autre part les droits sociaux a donné lieu au niveau des Nations Unies à l'adoption, en 1966, de deux pactes internationaux distincts : le Pacte international des droits civils et politiques (PIDCP) et le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC). De même, deux traités séparés ont été adoptés au niveau du Conseil de l'Europe : la Convention européenne des droits de l'homme en 1950 et la Charte sociale européenne en 1961. Ces traités sont cependant **complémentaires**, les droits civils et politiques rejoignant par certains aspects les droits sociaux, et inversement². Par exemple, le droit civil à la protection de la vie et de la sécurité est à l'évidence étroitement lié au droit social à la santé ; il en est de même pour le droit (civil et politique) au respect et à la protection de la vie familiale et les droits sociaux à la protection économique ou la protection de la maternité.

IDÉE REÇUE : Les droits sociaux sont secondaires et assujettis aux droits civils et politiques.

FAITS : Il n'y a pas de hiérarchie entre les droits de l'homme ! Tous sont interdépendants et interconnectés. La dignité humaine requiert davantage que la seule absence d'ingérence de l'État garantie par les droits civils et politiques. Les droits sociaux ne sont donc pas de simples avantages accordés par les autorités publiques : ils constituent un ensemble de droits indispensables pour la dignité humaine et pour répondre aux besoins fondamentaux des citoyens !

Les droits sociaux garantissent aux individus la satisfaction de leurs besoins fondamentaux et la possibilité de vivre dans la dignité. Ils sont cruciaux pour l'intégration sociale des individus et pour la satisfaction des citoyens, lesquels ont dès lors **confiance dans leur système politique et dans les autorités publiques**, et la volonté d'apporter en retour leur contribution à leur collectivité locale.

Le présent Manuel vise à présenter et généraliser les actions les plus efficaces des collectivités locales et régionales d'États membres du Conseil de l'Europe en matière de promotion, dans la conception de leurs politiques, d'une approche basée sur les droits de l'homme.

EN QUOI LA PROMOTION DES DROITS SOCIAUX CONCERNE-T-ELLE LES POUVOIRS LOCAUX ET REGIONAUX ?

Comme le Congrès l'a noté³, les pouvoirs locaux et régionaux jouent, du fait de leurs compétences dans le domaine social, un rôle crucial pour l'accès aux droits sociaux. Dans son récent rapport « L'état des villes européennes » (2016)⁴, la Commission européenne concluait que les grandes villes européennes sont plus proches des objectifs d'éducation et de réduction de la pauvreté que

² P. 19 : <http://rm.coe.int/ameliorer-la-protection-des-droits-sociaux-en-europe-volume-i-fr/168097adf2>

³ Rapport du Congrès CG/CUR10(2018)02

⁴ https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/policy/themes/cities-report/state_eu_cities2016_en.pdf

les villes plus petites et les zones rurales. Étant plus proches des citoyens et ayant une connaissance optimale des problèmes sociaux à résoudre, les collectivités locales et régionales sont les mieux placées pour concevoir des solutions individualisées et localisées répondant aux besoins sociaux de leurs citoyens. Leur contact direct avec la population leur permet d'allier **réactivité, ingéniosité et inventivité**⁵. Contrairement au niveau national, dont les stratégies sont unifiées et indifférenciées, l'action politique des collectivités locales peut emprunter à un éventail de mesures bien plus vaste.

Les collectivités locales et régionales, en tant qu'autorités les plus proches des citoyens et importants prestataires de services, jouent en effet un rôle majeur dans la protection et la promotion des droits sociaux, mettant en pratique de nombreuses normes de traités internationaux comme la Charte sociale européenne. Les droits sociaux tels que les droits au logement, à la protection de la santé, à l'assistance sociale et médicale et au bénéfice des services sociaux jouent souvent un rôle prééminent dans le processus décisionnel quotidien des autorités locales et régionales. De plus, les droits des personnes handicapées, le droit de la famille et des enfants et des adolescents à une protection sociale, juridique et économique, les droits des personnes âgées ainsi que le droit des citoyens à la protection contre la pauvreté et l'exclusion sociale sont souvent au cœur des préoccupations des autorités locales et régionales.

Cela étant, la mise en œuvre et la promotion des droits sociaux ne sont pas simplement une responsabilité distincte et directe des collectivités locales et régionales découlant de leur proximité avec les citoyens ; elles sont aussi une immense **occasion de réaliser la cohésion sociale**, d'accroître le **bonheur des citoyens** et de rendre leurs collectivités **attractives et durables**.

Lorsque des services sociaux adéquats tels que le logement, la santé, l'aide sociale et l'emploi sont assurés et protégés au sein d'une collectivité, ses citoyens se sentent davantage en sécurité, prennent confiance en leurs autorités locales/régionales et souhaitent s'y installer et rendre à leur collectivité locale ce qu'elle leur a apporté.

Les possibilités d'éducation formelle et informelle fournies aux jeunes mais aussi aux personnes de toutes les générations, afin qu'ils puissent acquérir des aptitudes qui leur permettront de s'épanouir dans leur futur métier et de se sentir autonomes, ne peuvent être qu'un atout pour les collectivités locales et régionales. Afin d'apporter une réponse collective aux défis futurs, les collectivités locales et régionales devront mettre à profit les talents de leur jeunesse d'aujourd'hui.

On voit ainsi que l'investissement dans les droits sociaux est indispensable pour la survie des collectivités locales et devrait être au cœur de leurs actions et projets visant à bâtir des collectivités durables !

Dimension « droits sociaux » de la pandémie de covid-19

L'un des exemples les plus pertinents, dans l'actualité récente, pour démontrer à quel point il est important de promouvoir et de protéger les droits sociaux aux niveaux local et régional est la

⁵ http://nws.euocities.eu/MediaShell/media/Cities_and_Social_Welfare_FINAL.pdf

pandémie de covid-19. L'impact de la covid-19 sur les droits sociaux a non seulement été considérable, mais il a aussi pris des formes multiples, transcendant plusieurs catégories de droits sociaux et allant au-delà des effets directs évidents sur le droit à la santé.

IDÉE REÇUE : Dans une période d'urgence sanitaire mondiale, les autorités ont le droit de déroger à leurs obligations en matière de droits sociaux.

FAITS : Non, la législation des droits de l'homme n'accorde aux États aucun droit exprès de déroger à leurs obligations en matière de droits économiques, sociaux et culturels en période d'urgence. D'ailleurs, dans de telles situations une attention accrue est souvent nécessaire pour protéger les droits économiques, sociaux et culturels, et tout particulièrement ceux des catégories sociales les plus marginalisées. Qui plus est, les collectivités où les droits sociaux à l'emploi, au logement et à l'aide sociale sont protégés montrent une meilleure **résilience** et une plus grande capacité à passer plus rapidement d'un mode de crise à une gestion des effets de la crise sanitaire.

Prendre en considération les droits économiques, sociaux et culturels aide aussi à prévenir les catastrophes et les conflits, à s'y préparer et à s'en relever. Diverses études et enquêtes montrent que la discrimination systématique et les inégalités dans l'exercice des droits économiques, sociaux et culturels peuvent engendrer, ou exacerber, des tensions sociales et politiques qui conduiront au conflit ou aggraveront l'impact des catastrophes et entraveront les efforts de redressement.

Les pouvoirs locaux ont été – et sont encore – en première ligne pour atténuer les effets de cette pandémie. Ils sont sollicités pour faire face à l'urgence sanitaire, tout en limitant du mieux possible les impacts sociaux et économiques. Même lorsque des emplois sont détruits, il est attendu des collectivités locales qu'elles maintiennent les services essentiels et trouvent des solutions face à cette crise sans précédent. Elles jouent aussi un rôle critique dans la promotion de la solidarité entre les communautés et permettent à la société civile de se rassembler et de contribuer à la **résilience collective**⁶.

Outre la menace grave qu'elle a fait peser sur le droit à la santé d'un grand nombre de personnes, la covid-19 a mis en évidence **l'interconnexion étroite entre le droit à la santé et d'autres droits sociaux**, comme le droit au logement ou le droit à la sécurité sociale.

« Le logement a été le premier rempart contre le coronavirus. »

Leilani Farha, Rapporteuse spéciale de l'ONU sur le logement convenable⁷

Tout au long de la période d'urgence sanitaire, les gouvernements se sont appuyés sur le confinement des personnes à leur domicile pour prévenir la propagation de la pandémie. En garantissant l'accès à un logement sûr, les autorités protègent non seulement les sans-abris et les

⁶ <https://unhabitat.org/opinion-local-governments-are-in-the-frontline-of-coronavirus-response>

⁷ <https://www.ohchr.org/en/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25727&LangID=E>

personnes qui vivent dans des hébergements informels insalubres, mais aussi l'ensemble de la population, puisque le confinement peut atténuer la contagion. La quarantaine et l'isolement ont été les principales mesures immédiates prises par les pouvoirs publics, rendant plus importante encore la garantie du droit au logement. Les autorités locales ont joué un rôle de premier plan pour empêcher les expulsions et protéger de nombreux employés que cette crise a privés de leur emploi et mis dans l'incapacité de payer leur loyer.

Il reste nécessaire de trouver des solutions de logement à long terme pour les sans-abris, afin que nos sociétés soient plus résilientes face aux crises et aux pandémies. Le Bureau régional pour l'Europe de l'Organisation mondiale de la santé, dans son récent Rapport de situation de 2019 sur l'équité en santé, affirme que *le moyen le plus rentable de combler l'écart en matière de santé est d'investir davantage dans le logement et dans les équipements collectifs*⁸.

Globalement, cette crise a engendré divers défis liés à la dimension des droits sociaux : comment protéger au mieux les résidents des maisons de retraite et autres établissements accueillant un grand nombre de personnes âgées ? Comment peut-on atténuer le risque accru auquel sont exposées les personnes sans abri ? Comment le droit à l'éducation peut-il être respecté même en période de fermeture temporaire des écoles ?

Les collectivités locales et régionales ont un rôle crucial à jouer, puisque c'est à elles qu'il incombe en premier lieu d'apporter une réponse immédiate à la plupart des insuffisances révélées par cette pandémie. Elles sont en première ligne pour la protection des membres vulnérables de leurs communautés. Afin de répondre à cette crise, et aux autres épisodes similaires qui pourront se produire à l'avenir, les collectivités locales devraient renforcer leurs **capacités d'apprentissage actif**, la communication entre les villes et les échanges et encourager de nouvelles formes de **coopération entre les villes** concernant la prévention, l'adaptation et le redressement.

À cette fin, les bonnes pratiques recensées et présentées dans le présent Manuel offrent une base excellente pour l'apprentissage mutuel, l'inspiration et la coopération entre les villes.

⁸ <http://www.euro.who.int/en/publications/abstracts/health-equity-status-report-2019>

Boîte à outils du Conseil de l'Europe sur le Covid-19 –

<https://www.coe.int/en/web/congress/covid-19-toolkits>

La Secrétaire Générale du Conseil de l'Europe, Marija Pejčinović Burić, a publié une boîte à outils à l'intention des États membres du Conseil de l'Europe sur le respect des droits de l'homme, de la démocratie et de l'État de droit pendant la crise du COVID-19. Cette boîte à outils est conçue pour aider les États membres à garantir que les mesures qu'ils prennent pendant la crise actuelle restent **proportionnées** à la menace constituée par la propagation du virus et qu'elles soient limitées dans le temps. Elle est disponible dans treize langues.

La boîte à outils couvre quatre grands domaines :

- ◇ les dérogations à la Convention européenne des droits de l'homme en situation d'urgence
- ◇ le respect de l'État de droit et des principes démocratiques en situation d'urgence
- ◇ les normes fondamentales en matière de droits de l'homme
- ◇ la protection contre le crime et la protection des victimes de crime, s'agissant en particulier de la violence fondée sur le genre.

LE SAVIEZ-VOUS ? – Les textes internationaux et régionaux protégeant les droits sociaux

L'instrument le plus important en matière de droits de l'homme est la Charte internationale des droits de l'homme, composée de la Déclaration universelle des droits de l'homme (1948), du Pacte international relatif aux droits civils et politiques et du **Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels**. Les droits économiques et sociaux sont aussi évoqués dans de nombreux autres instruments de droits de l'homme, dont les plus importants sont les suivants :

- la Convention relative aux droits de l'enfant ;
- la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes ;
- la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale ;
- la Déclaration et le Programme d'action de Vienne de la Conférence mondiale sur les droits de l'homme
- les Conventions de l'Organisation internationale du travail (notamment sur le travail décent)

Outre les normes internationales, plusieurs **documents régionaux** importants visent également à promouvoir les droits sociaux.

La Convention européenne des droits de l'homme (CEDH) et ses Protocoles, s'ils protègent essentiellement les droits civils et politiques, contiennent plusieurs dispositions relatives aux droits sociaux et sont directement protégés par la Convention et ses Protocoles. De plus, plusieurs autres droits énoncés dans la Convention et ses Protocoles, bien que n'étant pas des droits sociaux en tant que tels, recouvrent aussi certains aspects des droits sociaux, économiques et culturels. Comme la Cour européenne des droits de l'homme l'a elle-même constaté, « si la Convention énonce pour

l'essentiel des droits civils et politiques, nombre d'entre eux ont des prolongements d'ordre social ou économique » et une interprétation de la Convention peut s'étendre dans la sphère des droits économiques et sociaux puisque « nulle cloison étanche ne sépare celle-ci du domaine de la Convention ».

Deux documents régionaux revêtent une importance particulière pour les États membres du Conseil de l'Europe : la Charte sociale européenne et, pour les États membres de l'Union européenne, le Socle européen des droits sociaux.

- La **Charte sociale européenne**⁹ est un traité du Conseil de l'Europe qui garantit les droits sociaux et économiques fondamentaux, en complément de la Convention européenne des droits de l'homme, laquelle traite des droits civils et politiques. Elle garantit un large éventail de droits de l'homme liés à des aspects de la vie quotidienne tels que l'emploi, le logement, la santé, l'éducation, la protection sociale et les services sociaux. Le système de traités de la Charte prévoit deux procédures de suivi : les rapports étatiques et les réclamations collectives¹⁰. Afin de renforcer le système de la Charte, le « Processus de Turin » a été mis en place en 2014, visant à améliorer la mise en œuvre des droits sociaux et économiques sur l'ensemble du continent. *Les collectivités locales et régionales ont un rôle particulièrement important à jouer à cet égard : leur situation facilite les contacts avec les citoyens, les actions de sensibilisation et la diffusion de la Charte.*

Également au sein du Conseil de l'Europe, le **Comité directeur pour les droits de l'homme (CDDH)** a été chargé par le Comité des Ministres d'entreprendre une analyse du cadre juridique du Conseil de l'Europe concernant la protection des droits sociaux sur notre continent, plus particulièrement de la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme, ainsi que d'autres sources. Sur cette base, le CDDH a pour tâche d'identifier les bonnes pratiques et de formuler, le cas échéant, des propositions visant à améliorer la mise en œuvre des droits sociaux et à faciliter notamment l'articulation entre les différents instruments européens de protection des droits sociaux¹¹.

- Le **Socle européen des droits sociaux**¹², proclamé par les institutions de l'UE en novembre 2017, énonce vingt principes clés visant à assurer l'équité et le bon fonctionnement des marchés du travail ainsi que de la protection sociale et l'inclusion. Le Socle fait référence à la Charte sociale européenne, notamment dans les paragraphes 3 et

⁹ <https://www.coe.int/fr/web/european-social-charter>

¹⁰ L'impact de la Charte (révisée), qui constitue un ensemble exhaustif de droits sociaux, se voit restreint par le système d'adoption « à la carte » de ses dispositions, et par le fait qu'à l'heure actuelle seuls 43 des 47 États membres du Conseil de l'Europe sont liés par la Charte (révisée) (9 États le sont uniquement par les dispositions de la Charte originelle de 1961, les 34 autres par la Charte révisée de 1996) et que seulement 15 États sont liés par le Protocole additionnel de 1995 prévoyant un système de réclamations collectives.

¹¹ <https://www.coe.int/fr/web/human-rights-intergovernmental-cooperation/human-rights-development-cddh/social-rights-in-europe>

¹² https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/social-summit-european-pillar-social-rights-booklet_fr.pdf

16 de son préambule. Ce dernier précise en outre que le Socle n'empêche pas les États membres ni les partenaires sociaux à l'échelle nationale de fixer des normes sociales plus ambitieuses¹³.

Concernant le Socle européen des droits sociaux, les villes de l'UE peuvent aussi jouer un rôle actif en participant à une initiative politique d'EUROCITIES en faveur d'une cohésion sociale et d'une inclusion plus grandes en Europe. L'initiative invite les maires à signer un engagement à promouvoir l'un ou plusieurs des vingt principes du Socle, pour lesquels les villes veulent réaliser des progrès ou continuer d'investir. Plus de vingt villes ont déjà pris de tels engagements¹⁴.

¹³ p. 116: <https://rm.coe.int/ameliorer-la-protection-des-droits-sociaux-en-europe-volume-ii-fr/168097adf4>

¹⁴ <http://eurocities.eu/eurocities/news/Join-the-EUROCITIES-initiative-Inclusive-Cities-for-All-Social-Rights-in-My-City-WSPO-B73SF3>

CHAPITRE DEUX : LES DROITS SOCIAUX – Définitions et responsabilités

QUELS SONT LES DROITS SOCIAUX ? DEFINITIONS

Les droits sociaux, tels que présentés ci-dessus, sont **des droits qui garantissent un niveau de vie minimum, un logement, une éducation et des conditions d'emploi raisonnables**, qui sont autant d'aspects essentiels de la dignité humaine.

1. Le **droit à l'éducation** garantit l'accès à des écoles de qualité et à une éducation tournée vers le plein épanouissement de la personnalité humaine. Il permet la participation effective de tous au sein d'une société libre. Ce droit impose de mettre en place une éducation inclusive et de donner à tous un accès équitable à l'éducation, ce qui suppose par exemple de proposer des voies d'apprentissage différentes pour les apprenants non traditionnels.

Les difficultés liées au droit à l'éducation tiennent notamment aux questions de diversité dans les contextes urbains et – souvent – au fait que les enseignants ne sont pas préparés pour y faire face. Une autre difficulté majeure concerne le taux d'abandon scolaire. L'OCDE, dans son rapport de 2016 « Panorama de la société », constatait que dans les pays de l'OCDE une personne sur six âgée de 25 à 34 ans n'avait pas de qualification supérieure. Cette situation peut entraîner un **cercle vicieux** intergénérationnel liant la pauvreté des enfants, le faible niveau d'instruction et la pauvreté dans la vie adulte.

Les villes européennes connaissent de plus hauts niveaux de **sortie précoce du système d'éducation ou de formation** par rapport à leurs moyennes nationales et aux objectifs européens correspondants. Cette situation constitue un grave problème, l'abandon de l'éducation ou de la formation ayant des conséquences sociétales et individuelles importantes, comme le risque accru de chômage, de pauvreté, de marginalisation et d'exclusion sociale. Pour y remédier, il faut briser le cycle de la privation et de la transmission intergénérationnelle de la pauvreté et de l'inégalité.

2. Le **droit au travail** garantit la possibilité d'exercer un emploi digne et gratifiant, dans des conditions de sécurité et de santé, pour un salaire équitable assurant une vie décente pour soi-même et pour sa famille. Il inclut aussi la protection contre le chômage et le droit syndical.

Les aspects importants à prendre en compte dans la promotion du droit au travail sont la possibilité de suivre une formation professionnelle, l'aide à la transition vers la vie professionnelle, les normes relatives au travail, les conditions de travail décentes et la sécurité et la santé des travailleurs, ainsi que la prévention de l'inadéquation des compétences et la garantie d'un niveau minimal de compétences numériques.

Une difficulté majeure liée à la fois aux droits à l'éducation et au travail concerne les **jeunes sans emploi et ne suivant ni enseignement ni formation** (*NEET – Not in Education, Employment or Training*). Ce groupe figure parmi les plus vulnérables, car on peut supposer que les jeunes en

question rencontrent des difficultés pour trouver un emploi, sans chercher à acquérir d'autres compétences par la formation ou l'éducation¹⁵.

En 2015, les NEET représentaient 15 % des jeunes de l'OCDE, soit environ 40 millions de personnes¹⁶. Surtout, il est à noter que les jeunes dont les parents ont un faible niveau d'instruction ou sont sans emploi présentent eux-mêmes un risque accru de connaître l'inactivité, ce qui donne à penser que la **situation de NEET pourrait se transmettre d'une génération à l'autre**. Ce statut peut aussi avoir des conséquences négatives pour la cohésion d'ensemble de la société, les NEET montrant un moindre intérêt pour la politique et un plus grand désengagement. ***Par conséquent, réduire le nombre des NEET équivaut à rétablir un plus haut niveau de confiance, de satisfaction et d'intérêt pour la politique parmi les citoyens !***

Le saviez-vous ?

D'après les indicateurs du Tableau de bord social d'Eurostat¹⁷, qui couvrent tous les États membres de l'UE, le pourcentage des 18-24 ans ayant quitté prématurément l'éducation ou la formation est de 10,6 %, tandis que le pourcentage global des NEET parmi les 15-24 ans est de 11,6 %. Ces chiffres peuvent varier d'un État membre de l'UE à un autre. Les indicateurs du Tableau de bord social montrent aussi que 23,5 % de la population de l'UE est exposée au risque de pauvreté ou d'exclusion sociale.

3. Le **droit au logement** garantit l'accès à un logement sûr, sécurisé et habitable à un prix abordable, sans risque d'expulsion forcée.

Le logement n'est pas un bien marchand mais un droit, et il doit être considéré comme tel si l'on veut que les villes survivent et mettent en œuvre les droits de l'homme de leurs habitants !

Ce droit inclut l'accès à un logement habitable pour un prix abordable, de même que la prévention et la réduction du problème des sans-abris. Les collectivités locales et régionales sont les mieux placées pour déterminer les besoins en logements et pour y répondre, ainsi que pour planifier et coordonner la construction des logements nécessaires.

Plusieurs des Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, en particulier l'ODD 11, visent à faire en sorte que les villes soient sûres, durables et résilientes. Si la mise en œuvre des ODD est de la responsabilité des gouvernements, les collectivités locales doivent aussi avoir conscience de leur rôle important en la matière.

¹⁵ <https://www.uantwerpen.be/images/uantwerpen/container23160/files/RESL%20Publication%201.pdf>

¹⁶ <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/c665889e-en/index.html?itemId=/content/component/c665889e-en>

¹⁷ <https://ec.europa.eu/eurostat/fr/web/european-pillar-of-social-rights/indicators/social-scoreboard-indicators>

En juillet 2018, des représentants de villes du monde entier se sont réunis lors d'une session organisée par CGLU (Cités et Gouvernements locaux unis), où la maire de Barcelone a présenté une déclaration conjointe (Villes pour le logement convenable¹⁸), recensant les défis pour le droit au logement et présentant des stratégies pour mettre en œuvre des solutions¹⁹.

Les défis recensés étaient notamment la croissance de l'habitat informel, la ségrégation socio-spatiale, la nécessité d'un urbanisme local inclusif et durable et la nécessité pour les collectivités locales de disposer de plus d'outils pour proposer de meilleurs logements publics et des solutions pilotées par les collectivités.

4. Le **droit à la santé** garantit le meilleur état de santé physique et mentale susceptible d'être atteint, incluant l'accès aux soins, à l'alimentation et à une eau et un air non pollués.

Dans la mesure où, selon la définition donnée par la Constitution de l'OMS²⁰, la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité, la couverture sanitaire universelle ne suffira probablement pas à répondre durablement aux besoins en matière de santé. *Des mesures de protection sociale plus générales sont nécessaires pour répondre pleinement aux inégalités en matière de santé*²¹.

Les autorités doivent appliquer des mesures de protection sociale plus générales pour garantir le plein accès à la santé, mettre en œuvre des systèmes de santé inclusifs et résilients et veiller à ce que les soins de santé soient accessibles et abordables pour tous les citoyens.

Par exemple, les autorités publiques, dans la conception des politiques de santé, devront davantage mettre l'accent sur les questions de genre. Dès 2008, l'Irlande a été le premier pays d'Europe à concevoir une politique de santé ciblant spécifiquement la population masculine²².

Le rôle des collectivités locales et régionales de ce point de vue revêt de multiples aspects : divers outils leur permettent d'améliorer l'accès à la santé et à l'assistance médicale ainsi que d'encourager la sensibilisation et la **responsabilité individuelle** sur les questions de santé.

5. Le **droit à la sécurité sociale** garantit à chacun, indépendamment de l'âge ou de la capacité à travailler, les moyens nécessaires pour couvrir ses besoins élémentaires et bénéficier des services de base.

¹⁸ Déclaration municipaliste des gouvernements locaux pour le droit au logement et le droit à la ville : <https://citiesforhousing.org/fr/>

¹⁹ <https://www.uclg.org/fr/media/nouvelles/droit-au-logement-et-droit-la-ville-les-villes-travers-le-monde-s-unissent-pour>

²⁰ <https://www.who.int/fr/about/who-we-are/constitution>

²¹ <https://www.coe.int/fr/web/commissioner/-/learning-from-the-pandemic-to-better-fulfil-the-right-to-health>

²² <https://www.mhfi.org/menshealthpolicy.pdf>

L'égalité en matière de droits à la sécurité sociale doit être garantie pour tous les citoyens. De plus, les collectivités locales sont en mesure d'améliorer l'offre des prestations sociales locales ou d'inclure des clauses sociales lors de la passation de marchés publics.

Les responsabilités d'aide à la personne compromettent aussi la pleine réalisation des droits sociaux : d'après l'OCDE²³, la probabilité pour les femmes d'appartenir à la catégorie des NEET est 1,4 fois plus forte que pour les jeunes hommes. L'accès à des possibilités de garde d'enfants flexibles et abordables est par conséquent crucial pour la promotion des droits sociaux (des femmes).

Un autre exemple concerne la jeunesse : il est fréquent que les personnes déscolarisées et les jeunes, du fait de parcours d'emploi lacunaires, ne remplissent pas les conditions requises pour bénéficier des aides au revenu. Dans les pays de l'OCDE, environ 30 % seulement des jeunes chômeurs bénéficient d'allocations de chômage et le taux de pauvreté des jeunes atteint des niveaux supérieurs à celui des personnes âgées.

6. Enfin, **l'inclusion sociale et l'intégration**, étroitement liées au principe de non-discrimination, consistent à améliorer les conditions dans lesquelles les individus et les groupes participent à la société, en particulier celles et ceux qui subissent un désavantage fondé sur leur identité²⁴. Les personnes handicapées, les personnes âgées, celles qui vivent dans la pauvreté ou dans des zones défavorisées ou encore les chômeurs de longue durée y sont particulièrement exposés.

Le Chapitre IV du présent Manuel détaille des exemples concrets de bonnes pratiques des collectivités locales et régionales d'États membres du Conseil de l'Europe pour toutes ces catégories de personnes.

COMMENT LES COLLECTIVITES LOCALES PEUVENT-ELLES PROTEGER ET PROMOUVOIR LES DROITS SOCIAUX ?

Pour la résilience d'une ville, il est aussi important d'investir dans le capital social que dans le capital financier !

Le droit international impose les conditions minimales suivantes en matière de mise en œuvre des droits de l'homme :

RESPECT : Pour une autorité publique, ne pas entraver la jouissance des droits et libertés des personnes placées sous sa juridiction. Par exemple, concernant le droit à la santé, les autorités

²³ <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/c665889e-en/index.html?itemId=/content/component/c665889e-en>

²⁴ <https://www.worldbank.org/en/topic/social-inclusion>

locales ne peuvent pas priver certaines communautés ou certains groupes de l'accès aux établissements de santé.

PROTECTION : Les autorités doivent prendre des mesures pour garantir que des parties tierces ne portent pas atteinte à un droit, par exemple en veillant à ce que nul n'empêche des enfants d'aller à l'école.

L'obligation de protéger peut, par exemple, nécessiter la création d'environnements urbains plus sûrs (en lien avec le droit au logement) qui réduisent le risque de violence, notamment envers les femmes.

MISE EN ŒUVRE : Les collectivités locales et régionales doivent prendre des mesures concrètes pour faciliter la jouissance des droits et libertés.

Par exemple, concernant la question du décrochage scolaire, les mesures politiques que les collectivités locales peuvent prendre au titre de ce devoir d'application des droits sont notamment les suivantes :

- des systèmes d'alerte précoce en tant que mesures préventives, afin de détecter l'implication des élèves dans les classes et leur comportement global ;
- un soutien socio-émotionnel et comportemental ;
- des activités de conseil et de mentorat, notamment sous la forme d'orientation scolaire et d'accompagnement des études ;
- une prise en compte des besoins des élèves, encourageant l'appropriation de l'apprentissage et prônant des stratégies d'apprentissage flexibles.

La trois responsabilités susmentionnées (**respect, protection et mise en œuvre**) figuraient dans le Rapport final HRC/30/49 adopté par le Comité consultatif du Conseil des droits de l'homme de l'ONU en août 2015 lors de sa 30^e session, sur le rôle des administrations locales dans la promotion et la protection des droits de l'homme.

Une quatrième condition minimale importante, particulièrement pertinente pour les collectivités locales, était déjà citée dans le premier volume du Manuel : la responsabilité du **DIALOGUE**. Celui-ci suppose d'impliquer les citoyens et de les sensibiliser, compte tenu en particulier de la proximité des collectivités locales avec la population. Outre les mesures de sensibilisation, le dialogue suppose aussi d'intégrer les droits de l'homme dans toutes les activités des collectivités locales, notamment en veillant à ce que les fonctionnaires locaux reçoivent systématiquement une formation aux droits de l'homme.

Du fait de leur **proximité** avec leur population, les collectivités locales ont un rôle essentiel à jouer dans la promotion des droits dans le domaine social et elles peuvent allier **réactivité, ingéniosité et inventivité**, comme le montreront les exemples de bonnes pratiques exposés au chapitre 4 du présent Manuel !

CHAPITRE TROIS : PRINCIPAUX DEFIS

Concept de la réalisation progressive

La conception des droits sociaux et leur degré de mise en œuvre variant selon le niveau de développement politique, juridique et économique des pays, le concept de « **réalisation progressive** » a été défini en lien avec la protection des droits sociaux. Il désigne un aspect central des obligations des États liées aux droits économiques, sociaux et culturels énoncés dans les traités internationaux des droits de l'homme. Bien que l'objectif ultime soit la pleine réalisation des droits économiques, sociaux et culturels, le concept de réalisation progressive prend en considération les ressources dont disposent les autorités. Il reconnaît le fait que la réalisation de ces droits peut être entravée par un manque de ressources et qu'elle ne peut être menée à bien qu'après un certain temps. De même, elle signifie que le respect, par un État, de son obligation de prendre des mesures appropriées est évalué à la lumière des ressources – financières et autres – dont il dispose²⁵.

Les efforts des collectivités locales et régionales pour promouvoir les droits sociaux se heurtent à d'importantes difficultés.

Les principaux défis rencontrés par les collectivités locales dans l'exercice de leur rôle de promotion des droits de l'homme sont d'ordre politique (par exemple la question de leurs pouvoirs et compétences vis-à-vis des autorités nationales), administratif (par exemple la coordination entre les administrations locales et centrales) et économique (comme un budget limité, surtout pour ce qui concerne la protection sociale locale). Le monde actuel engendre, en plus des questions liées à la coordination entre niveaux d'autorité et des questions budgétaires, divers défis supplémentaires que les collectivités locales doivent surmonter pour réaliser progressivement les droits sociaux de leurs citoyens.

Ces défis découlent, entre autres causes, de la montée actuelle de l'individualisation et de l'insécurité croissante des citoyens liées aux **mutations rapides de la société et des technologies**, comme l'automatisation qui menace de nombreux emplois, l'accès facilité à une surabondance d'informations ou les informations fausses. Dans ce contexte d'incertitudes croissantes, les citoyens développent un scepticisme vis-à-vis de leurs gouvernants et des politiques que ceux-ci adoptent et ils ont le sentiment de ne pas être suffisamment associés aux processus décisionnels. *Les autorités, en accordant une place centrale aux droits sociaux dans leurs politiques, pourraient retrouver la confiance des citoyens !*

Qui plus est, la crise financière de ces dernières années a aussi nourri une crise sociale. Dans les pays ayant connu les ralentissements économiques les plus profonds et les plus longs, des retombées massives affectent les perspectives d'emploi, les revenus et les conditions de vie des

²⁵ <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet33fr.pdf>

personnes. Les pays de l'OCDE comptent quelque 48 millions de demandeurs d'emploi, soit 15 millions de plus qu'en septembre 2007, et des millions d'autres connaissent des difficultés financières. Le nombre des personnes vivant dans un ménage sans aucune source de revenu du travail a doublé en Grèce, en Irlande et en Espagne. Les personnes à faible niveau de revenu ont été frappées le plus durement, de même que les jeunes et les familles avec enfants²⁶. Plus que jamais, les mesures d'activation du marché du travail sont cruciales à tous les niveaux d'autorité, notamment local et régional. Les problèmes relatifs à la crise et aux mesures d'austérité, bien que n'ayant pas été créés par la crise, semblent avoir été exacerbés par celle-ci²⁷. L'investissement public est crucial, surtout pour ce qui concerne l'offre des services sociaux. Cependant, d'après Eurostat, la crise a entraîné une baisse des investissements publics, qui a touché plus durement les collectivités locales (baisse de 12 % en 2015 par rapport aux niveaux d'avant 2008) que les autorités centrales (baisse de 8,1 %). D'après le Point de l'OCDE sur les dépenses sociales, les investissements globaux au niveau infranational sont en baisse.

Dans le même temps, la numérisation croissante de nos sociétés, surtout dans les domaines de l'éducation et du travail, a pour résultat que les **compétences numériques** deviennent indispensables pour les citoyens. Du point de vue du droit au travail, l'accent doit être mis sur le développement des compétences numériques au sein de la population active, et sur la conception de stratégies visant à harmoniser les droits sociaux avec l'essor de l'Intelligence artificielle ; concernant l'inclusion sociale, il est aussi crucial d'améliorer les compétences numériques des personnes âgées. Les bonnes pratiques exposées ci-dessous sont un pas dans la bonne direction, mais d'autres efforts sont nécessaires.

L'émergence de nouveaux modèles économiques et les mutations démographiques rapides que connaît l'Europe contraignent les collectivités locales à rester vigilantes pour protéger les droits sociaux de tous les membres de nos sociétés. Les nouvelles générations d'employés européens se caractérisent par leur **mobilité**. Cette émergence de formes de travail flexibles et non conventionnelles conduit à de nouveaux risques de « zones grises » en termes de droits du travail et d'accès à la protection sociale. La **flexibilité** des conditions de travail doit donc avoir pour contrepartie la sécurité de l'emploi.

Dans le même temps, l'Europe connaît de profondes mutations de ses structures démographiques, avec un **vieillissement** dont les conséquences dans les décennies à venir seront considérables. La stagnation des taux de natalité à un faible niveau et l'allongement de l'espérance de vie transforment nos sociétés, marquant une transition vers un net vieillissement global de la population. La proportion des personnes en âge de travailler rétrécit, tandis que le nombre des retraités augmente. D'après Eurostat, cette évolution aura elle-même pour effet de faire peser toujours plus sur la population active les dépenses sociales liées aux divers services aux personnes âgées²⁸. La part des personnes âgées de 80 ans et plus dans la population de l'UE-28 devrait être

²⁶ <https://www.oecd.org/els/soc/OECD-SocietyAtAGlance2014-ExecutiveSummary.pdf>

²⁷ <https://rm.coe.int/ameliorer-la-protection-des-droits-sociaux-en-europe-volume-i-fr/168097adf2> p. 21.

²⁸ https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing/fr

multipliée par deux et demi entre 2018 et 2010, soit de 5,6 % à 14,6 %²⁹. Cette évolution exige des citoyens et des autorités qu'ils **repensent en profondeur notre approche** des droits sociaux, afin de protéger les personnes âgées tout en réduisant la charge qu'elles représentent pour la population active.

Enfin, **le rôle des citoyens** et les interactions entre les individus et les collectivités locales et régionales dans la promotion des droits sociaux doivent être mis en avant. Les droits sociaux et les politiques adoptées doivent viser **à renforcer la capacité d'action des individus et à les informer de leurs droits afin qu'ils comprennent ceux-ci et qu'ils sachent comment les faire valoir et les protéger**. La sensibilisation et l'offre de services accessibles même pour les membres les plus éloignés d'une communauté sont des aspects cruciaux pour le succès des politiques relatives aux droits sociaux. Si l'on prend l'exemple de l'éducation, il est crucial d'inclure les jeunes les moins intégrés, qui n'ont pas d'objectifs et ont le sentiment d'avoir été oubliés ou de n'avoir aucun avenir, cette vision pouvant avoir de graves conséquences sociales pour les jeunes telles que la violence ou des comportements criminels. Il peut être très difficile de réintégrer ces jeunes dans le système éducatif, du fait que nombre d'entre eux vivent dans des quartiers défavorisés et connaissent des problèmes divers tels que la toxicomanie ou l'alcoolisme, les difficultés sociales, le manque de confiance, de faibles compétences de gestion personnelle ou des parents défaillants. Il est donc très important de lutter contre l'abandon scolaire si l'on veut garantir l'avenir de la jeunesse et éviter des problèmes pour l'ensemble de la société.

La sensibilisation est aussi capitale pour s'assurer que les acteurs privés souscrivent également aux politiques relatives aux droits sociaux. Par exemple, concernant le droit au travail, de nombreux employeurs peuvent initialement ne pas prendre en considération l'importance des structures de garde d'enfants pour les jeunes parents membres de leur personnel. Les autorités doivent améliorer les connaissances des employeurs et les sensibiliser, ainsi que d'autres acteurs, aux bénéfices potentiels ; elles doivent aussi faire les investissements nécessaires pour garantir la mise en place de mesures durables en matière de droits sociaux et l'implication d'un grand nombre d'entreprises et de partenaires.

IDÉE REÇUE : La réalisation des droits sociaux découle naturellement de la croissance économique.

FAITS : La croissance économique ne se traduit pas automatiquement par l'amélioration et la protection des droits sociaux, en particulier pour les membres les plus marginalisés de nos sociétés. Conjointement avec la croissance, des actions spécifiques et concrètes sont nécessaires : il faut par exemple garantir l'accès physique aux écoles et à l'emploi pour les personnes handicapées ou veiller à ce que les personnes âgées ne se retrouvent pas exclues du fait des avancées technologiques.
--

²⁹ https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing/fr#Un_peu_plus_de_trois_personnes_en_.C3.A2ge_de_travailler_pour_une_personne_.C3.A2g.C3.A9e_de_65.C2.A0ans_ou_plus

Les collectivités locales et régionales doivent aussi rester attentives aux problématiques planétaires les plus pressantes, telles que les défis engendrés par **l'évolution rapide des technologies** ou le **changement climatique**. Entre autres conséquences, ces défis entraînent des mutations du marché de l'emploi et des environnements professionnels. On trouvera dans le chapitre IV un exemple de réponse pouvant être apportée à ces défis, concernant la protection du climat par le biais des « emplois verts ». Ceux-ci constituent des possibilités d'emploi et de création d'entreprises engendrées par toute action visant à prévenir, limiter, réduire ou corriger l'impact négatif des êtres humains sur l'environnement³⁰. Ces emplois concernent principalement la lutte contre le changement climatique, la production d'énergie à partir de sources renouvelables, la réduction des émissions de carbone, l'augmentation de l'efficacité énergétique, la gestion des déchets et de l'eau, l'amélioration de la qualité de l'air et la restauration ou la conservation de la biodiversité. Les emplois verts conservent souvent une dimension locale, pouvant difficilement être externalisés. L'économie verte a aussi montré sa résilience vis-à-vis des changements dus aux cycles économiques. Dans le chapitre IV, nous présentons des exemples de la manière dont les villes de Zagreb et Berlin ont réussi à donner une dimension « verte » à leur approche des droits sociaux.

CHAPITRE QUATRE : MEILLEURES PRATIQUES

Dans ce chapitre, nous examinerons des exemples d'approches des droits de l'homme mises en œuvre avec succès par des collectivités locales des États membres du Conseil de l'Europe, en lien avec la promotion des différentes catégories de droits sociaux recensées ci-dessus.

I. DROIT A L'EDUCATION

1. Opération Succès dans la lutte contre le décrochage scolaire – Gand (BELGIQUE)³¹

Population : 248 358

Afin de réduire les taux de décrochage scolaire, la ville de Gand a adopté une stratégie locale appelée « Operatie Geslaagd » (« Opération Succès ») consistant en une approche unique, intégrée et interservices, incluant douze établissements d'enseignement secondaire locaux. Les « enseignements » tirés de ce projet sont maintenant insufflés dans un nouveau projet, ouvert à tous les établissements secondaires de Gand.

Pour la période 2016-2020, Gand a adopté un plan basé sur 30 actions visant à réduire de 15 à 10 % le taux de décrochage scolaire. La particularité de ce projet réside dans le fait qu'il implique divers services locaux, notamment dans les domaines de l'emploi, de la culture, de la protection sociale et de la jeunesse. Basé sur une approche globale, il prend à la fois en considération les

³⁰ http://nws.eurocities.eu/MediaShell/media/353-green-web_final.pdf

³¹ <https://sites.google.com/view/stay-tuned-report/partners/ghent>

caractéristiques individuelles des élèves et, au niveau systémique, des aspects plus généraux. Parmi les trente actions prévues dans le plan figurent notamment l'optimisation d'un système d'alerte précoce, l'offre de conseils d'orientation de haute qualité dans les écoles, des cours de néerlandais pour ceux dont ce n'est pas la langue maternelle et des partenariats avec les parents et les enseignants. Deux difficultés ont été d'obtenir des équipes scolaires qu'elles participent activement et qu'elles s'impliquent dans le projet et de traduire les priorités spécifiques des écoles en un plan d'action spécifique et concret.

Contact :

Arwen Dewilde (arwen.dewilde@stad.gent) et Jessie De Naeghel (Jessie.DeNaeghel@stad.gent)

Ville de Gand
Botermarkt 1,
9000 Gand
+32 (0)9210 10 10

2. GoLearn! Service d'éducation des adultes du Leicestershire pendant le confinement & pour les jeunes enfants – Leicestershire (ROYAUME-UNI)

Population : 698 268

Afin de maintenir son offre éducative pour tous les membres de la collectivité pendant le confinement, le Conseil du comté de Leicestershire a renforcé sa plateforme d'éducation des adultes GoLearn! en proposant gratuitement des cours et services d'enseignement à distance pour les familles et les enfants des écoles primaires pendant la période de fermeture des écoles.

La plateforme « GoLearn! » du Conseil du comté de Leicestershire propose aux citoyens des cours en journée, le soir ou le week-end sur un large éventail de sujets (des compétences numériques à la langue des signes ou au bien-être). En réponse aux restrictions liées à la covid-19, le Conseil a créé une nouvelle plateforme d'apprentissage en ligne à l'usage des adultes et des familles, accessible gratuitement. Cette plateforme a aussi été ouverte aux jeunes élèves et l'Équipe Enseignement familial a mis des ressources aisément accessibles à la disposition des parents et autres responsables de tout le Leicestershire assurant, pendant le confinement, l'enseignement à domicile pour des élèves de primaire. Afin d'aider les usagers de **GoLearn!**, l'équipe a adapté le système en ligne utilisé pour les apprenants adultes souhaitant se former et se perfectionner, pour ouvrir la plateforme à un public plus jeune. L'Équipe Enseignement a mis en ligne des ressources et des activités pédagogiques gratuites sur la page **Family Learning**, accessible à tous. Des activités familiales récréatives seront ajoutées sur le site tout au long de l'été. Le Conseil

encourage la population de tout le comté à tirer parti de cette ressource utile pour l'éducation des enfants.

Contact :

Conseil du comté de Leicestershire, Service d'éducation des adultes du Leicestershire,
Room 600, County Hall, Glenfield, LE3 8RL

+44 800 988 0308

adultlearning@leics.gov.uk

3. Éducation pendant la pandémie de covid-19 – Ville d'Arkhangelsk (FÉDÉRATION DE RUSSIE)

Population : 346 979

La ville d'Arkhangelsk a développé des stratégies destinées à maintenir l'offre éducative de la ville pendant la période d'urgence liée à la covid-19. Ses actions ont consisté notamment à mettre en œuvre des technologies d'apprentissage en ligne et d'enseignement à distance, à proposer aux enseignants un soutien méthodologique sur les difficultés de l'enseignement à distance, à mettre en place dans les établissements préscolaires des « groupes d'astreinte » destinés aux enfants dont les parents avaient une activité professionnelle indispensable pendant le confinement et à proposer aux parents, aux enfants et aux éducateurs une offre variée de conseil et de soutien psychologique ou pédagogique par le biais du « Centre Leda », financé par la commune.

Des technologies d'apprentissage en ligne et d'enseignement à distance ont été mises en œuvre dans la ville d'Arkhangelsk à partir du 19 mars 2020. Afin d'apporter un soutien méthodologique aux enseignants dans le cadre de l'enseignement à distance, un nouvel onglet « Modèle d'interaction pédagogique en réseau pour l'enseignement à distance » a été créé sur le site officiel d'information du Service éducatif de la commune. Des réunions avec les chefs d'établissements d'enseignement préscolaire, général et complémentaire se sont tenues sous la forme de visioconférences. Pendant la période d'utilisation des technologies d'enseignement à distance, les élèves handicapés ou issus de familles à faible revenu ont bénéficié de repas préparés.

Depuis le 30 mars 2020 et jusqu'aujourd'hui, les établissements d'enseignement préscolaire continuent d'accueillir des « groupes d'astreinte » conformément aux règles sanitaires. Ces groupes sont formés d'enfants de personnes employées dans des entreprises dont l'activité n'a pas été suspendue. En lien avec des conditions de travail spéciales, les chefs de ces établissements ont introduit des mesures anti-épidémiologiques supplémentaires destinées à prévenir la propagation du virus : désinfection des mains des enfants et des adultes à l'aide de

produits antiseptiques, mesure de la température corporelle, port du masque et traitement des surfaces et des jouets au moyen de solutions désinfectantes. Afin d'apporter un soutien pédagogique aux parents dont les enfants ne vont pas à l'école maternelle, les sites officiels de ces établissements proposent des matériels permettant d'organiser à domicile des jeux collectifs et des activités avec l'enfant : consultations vidéo, visites virtuelles, master classes, jeux didactiques, recommandations sur la manière d'éviter une infection par le coronavirus, et de nombreuses autres activités.

De plus, des psychologues ont proposé diverses formes d'activité et d'interaction. Des spécialistes de l'établissement « Centre Leda », financé par la commune, ont évoqué sous la forme de vidéoconférences la manière de faire face au stress. Le « Centre Leda » a proposé gratuitement une assistance psychologique, pédagogique et méthodologique aux parents d'enfants âgés de 0 à 18 ans, y compris porteurs d'un handicap, ainsi qu'aux citoyens qui souhaitaient accueillir dans leur famille des enfants privés de protection parentale.

Les efforts des enseignants-responsables de l'enseignement à distance seront récompensés par des lettres de remerciements du chef de la commune d'Arkhangelsk.

Contact :

Alexander Utkin

Chef-expert du service général du Conseil municipal de la « Ville d'Arkhangelsk »

+7 (8182) 606-899

utkinal@arhgorduma.ru

4. Campagne « Aide à l'apprentissage à domicile » – Vologda (FÉDÉRATION DE RUSSIE)

Population : 317 329

Alors que toutes les écoles passaient à l'enseignement à distance, la commune de Vologda a lancé une campagne visant à lever des fonds et fournir des ordinateurs et des tablettes aux enfants qui n'y avaient pas accès, afin qu'ils puissent suivre les cours en ligne et suivre l'intégralité du programme éducatif de l'année.

Toutes les écoles de Vologda sont passées à l'enseignement à distance à compter du 6 avril 2020, en raison de la propagation du covid-19. La transition complète vers l'enseignement à distance dans les écoles au cours de cette situation épidémiologique difficile a mis en évidence le fait que de nombreux élèves ne disposent pas des équipements essentiels, la qualité souvent insuffisante des connexions internet ou l'accès limité à internet. La campagne « Aide à l'apprentissage à domicile », financée par le gouvernement de la Fédération de Russie, a permis l'achat ou la

collecte d'ordinateurs de bureau, de portables ou de tablettes pour les élèves défavorisés, afin de créer les conditions de l'apprentissage à distance pendant la pandémie de covid-19. Il était capital, pour la commune, de franchir cette période en subissant le moins possible de retards ou de pertes pour le programme scolaire. Les listes des personnes ayant besoin d'équipements incluaient principalement les enfants de familles nombreuses. Pendant la pandémie, chaque enfant d'une famille doit avoir son propre équipement pour apprendre, sachant que de surcroît de nombreux parents sont eux-mêmes en télétravail et ont donc également besoin d'un ordinateur.

Des conseillers municipaux de Vologda ont immédiatement rejoint la campagne « Aide à l'apprentissage à domicile ». Sur leurs fonds privés, ils ont acheté 148 tablettes numériques pour les enfants qui n'en avaient pas à la maison, et autant de cartes SIM avec accès à internet et suffisamment de crédit pour aller jusqu'à la fin de l'année scolaire. L'objectif principal était de fournir le plus rapidement possible aux élèves un accès à un enseignement à distance de qualité. Les conseillers, en observant les mesures de sécurité, ont apporté personnellement les équipements aux élèves.

Contact :

Yurij Sapozhnikov, chef de la ville de Vologda

Sergey Voropanov, maire de Vologda

duma@vgd35.ru

agv@vologda-city.ru

5. Enfants, scolarisation et employés des écoles, des bibliothèques et des établissements culturels pendant la pandémie de covid-19 – Tbilissi (GÉORGIE)

Population : 1 114 000

Plus de 30 % du budget de Tbilissi sont consacrés à la priorité Protection sociale. Afin de maintenir une alimentation équilibrée pour les enfants, des déjeuners et des dîners gratuits pour les (enfants) bénéficiaires des écoles maternelles de Tbilissi ont été distribués régulièrement, pendant le confinement, aux dizaines milliers de familles concernées.

Depuis 2013, l'enseignement préscolaire est gratuit dans toutes les communes de Géorgie. Une réglementation sur l'inscription prioritaire a été introduite, donnant la primauté aux enfants de familles vulnérables et désavantagées, et notamment aux enfants ayant des besoins spécifiques. Ces dernières années, le nombre des écoles maternelles de Tbilissi est passé de 159 à 181, grâce à des travaux d'infrastructures de grande ampleur. En 2020, la commune de Tbilissi propose des

services préscolaires précoces à 62 000 enfants, comprenant l'offre gratuite d'un petit-déjeuner, d'un déjeuner et d'un dîner nourrissants.

La commune de Tbilissi finance intégralement les frais d'inscription dans les écoles d'art, les centres de jeunesse, les écoles de sport et les centres multi-fitness communaux, afin de soutenir l'éducation non formelle et les activités artistiques et sportives pour les enfants des familles défavorisées socialement. En vue de soutenir les employés de ce secteur important, pendant le confinement la commune a maintenu intégralement les salaires des employés des établissements susmentionnés, ainsi que ceux des 181 écoles maternelles, des 36 bibliothèques et d'autres établissements culturels (formateurs pour le sous-programme de réadaptation des enfants présentant des troubles du spectre autistique), soit au total 10 000 employés.

Contact :

7 Shartava str. Tbilissi

+995 272 22 22

info@tbilisi.gov.ge

6. Projets interculturels dans les écoles et au-delà – Ville de Reykjavík (ISLANDE)

Population : 122 853

Dans la ville de Reykjavík, les politiques interculturelles tiennent une place de premier plan dans l'action en faveur des droits de l'homme. Les écoles, la Bibliothèque municipale de Reykjavík et les institutions culturelles de la ville mettent l'accent sur les approches interculturelles.

Les écoles de Reykjavík appliquent la Politique interculturelle de la Ville. La plupart d'entre elles ont mis l'accent non seulement sur la prise en considération des aspects propres aux cultures ou origines nationales, mais aussi sur les intérêts individuels et les aspects qui importent le plus dans la vie de chaque personne. La Bibliothèque municipale de Reykjavík organise régulièrement des événements destinés aux personnes de toutes origines. Ces événements se tiennent dans plusieurs bibliothèques de quartier, notamment celle de Breiðholt, quartier qui compte la plus forte concentration de migrants. Ceux-ci sont particulièrement encouragés à organiser des événements.

Les institutions culturelles de la Ville de Reykjavík ont pour objectif d'ouvrir leurs portes à des publics divers et d'être des lieux de recherche, de créativité et d'interaction culturelle. Enfin, la politique de diversité culturelle 2017–2020 du Service de la culture et du tourisme de Reykjavík, intitulée « DES RACINES ET DES AILES – l'art de célébrer la diversité des cultures et des langues », a été conçue afin de mieux faire connaître les diverses dimensions culturelles de la collectivité³².

³² https://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_utgefid_efni/roots_and_wings_ens_web_2018_0.pdf

Contact :

Guðrún Elsa Tryggvadóttir

Juriste, Service droits de l'homme et démocratie de la Ville de Reykjavik

Hôtel de ville

101 Reykjavík, Islande

+354 4114156

guðrun.elsa.tryggvadottir@reykjavik.is

www.rvk.is

7. Établissement d'enseignement général Länsimäki – quartier de Hakunila, commune de Vantaa (FINLANDE)

Population : 11 238

Avec l'aide de la Banque de développement du Conseil de l'Europe – dans le cadre d'un accord de prêt approuvé en janvier 2020 et signé en mai 2020 entre la Banque et la ville de Vantaa – une école dotée d'une nouvelle approche générale a été créée dans le cadre des investissements dans les infrastructures sociales prévus par la Stratégie de la ville de Vantaa.

En 2016, 44 % des 570 élèves de l'établissement d'enseignement général Länsimäki, dans le quartier de Hakunila, parlaient une autre langue à la maison, et 29 langues différentes étaient représentées dans cet établissement. Celui-ci applique une approche innovante : il propose aux nouveaux élèves qui en ont besoin des cours de langue supplémentaires et un soutien continu. Des enseignants formés aux besoins spéciaux aident les élèves ayant des difficultés spécifiques et des associations scolaires proposent un soutien supplémentaire ainsi qu'une aide aux devoirs. Des interprètes facilitent en outre la communication avec les familles.

Contact :

Vantaan kaupunki

Länsimäen koulu

Pallastunturintie 27

01280 VANTAA

<http://workq.eu/wp-content/uploads/2016/03/L%C3%A4nsim%C3%A4ki-in-English-16.3.pdf>

II. DROIT AU TRAVAIL

1. Programme de subventions pour l'entrepreneuriat social – Riga (LETTONIE)³³

Population : 632 614

³³ <https://www.investeriga.lv/en/start-up-support/>

Afin de créer des emplois pour les groupes exclus socialement, le Service de la protection sociale du Conseil municipal de Riga met en œuvre un programme de subventions pour l’entrepreneuriat social. Ce programme, sans autre équivalent en Lettonie, soutient des projets au moyen de subventions qui en 2016 allaient de 4 000 à 7 000 euros.

Les subventions ont été données à des entreprises sociales, des fondations et des ONG, en vue de stimuler la création d’emplois et d’améliorer les emplois existants pour les groupes menacés d’exclusion sociale. En particulier, ces subventions soutiennent des projets visant la création de nouveaux emplois pour les chômeurs ayant des besoins complexes (vulnérabilités multiples liées à la pauvreté, la discrimination et un faible niveau d’éducation) ainsi que le soutien aux salariés qui risquent de perdre leur emploi, afin de les aider à le conserver par la formation et l’amélioration des qualifications. Le succès a été tel que Riga a décidé de reconduire les subventions d’une année sur l’autre et d’augmenter leur montant à 11 000 euros.

Contact :

Service de la protection sociale du Conseil municipal de Riga
Baznīcas iela 19/23,
Centra rajons, Rīga, LV-1010
+371 80 005 055
dl@riga.lv

2. AIRE, technologie solaire pour la réinsertion des jeunes défavorisés – Berlin (ALLEMAGNE)
Population : 3 769 000

Dans la publication de 2015 d’Eurocities « Des métiers verts pour l’inclusion sociale »³⁴, Berlin est mentionnée pour une pratique combinant d’une part l’inclusion sociale et l’insertion professionnelle des citoyens et d’autre part la « mise au vert » de l’économie : cette ville a conçu un programme encourageant les jeunes à se tourner vers la formation professionnelle dans les technologies écologiques et durables.

Les principaux groupes cibles du programme se composent des personnes qui s’éloignent du système éducatif ou n’ont aucun projet concernant leur avenir. Au moyen d’une méthode innovante visant à les réinsérer, le projet contribue à leur redonner confiance et motivation et à élargir leurs compétences éducatives, et leur ouvre une voie vers le secteur porteur des énergies vertes.

Le réseau « Adapter et mettre en place la formation professionnelle pour les énergies renouvelables » (AIRE) offre aux élèves de quinze ans des établissements d’enseignement

³⁴ <http://www.eurocities.eu/eurocities/documents/Green-Jobs-for-Social-Inclusion-practices-WSPO-9X4KHT>

secondaire des quartiers défavorisés la possibilité de construire une petite maquette de voiture solaire télécommandée. Ils doivent pour cela acquérir et développer diverses compétences techniques. Une approche pratique, novatrice et amusante est utilisée pour former, motiver et intéresser ces jeunes, qui sont en rupture avec le système éducatif traditionnel. La conception du projet les aide aussi à développer des compétences personnelles et sociales telles que la gestion du temps, la persévérance, la prise de parole en public et le travail d'équipe. Afin d'entretenir la motivation des jeunes pour achever leur tâche et de leur donner un sentiment d'accomplissement, les maquettes terminées sont présentées lors de défilés locaux et internationaux et les participants exposent la manière dont elles ont été fabriquées. Les présentations se font en anglais et sont filmées puis postées sur YouTube. Le projet s'adresse aux jeunes qui ont abandonné l'école ou risquent de le faire, aux élèves ayant des problèmes de comportement et aux jeunes présentant un handicap sensoriel.

Six établissements scolaires de Berlin ont participé au projet AIRE. Leur expérience montre que le projet a contribué à réduire le décrochage scolaire et à réinsérer des jeunes dans la société et dans le système éducatif. Le projet renforce par ailleurs leur connaissance des questions environnementales ainsi que de la formation professionnelle et des possibilités d'emploi dans le secteur en expansion des énergies renouvelables.

Contact :

Eduardo Cabrera

e.cabrera@fls-international.de

www.photovoltaire.de

3. Centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie (CISOK) – Actuellement dans treize villes de CROATIE³⁵

Les CISOK ont pour vocation de proposer à tous les citoyens des services d'orientation professionnelle tout au long de la vie, sur la base des besoins identifiés chez les usagers (jeunes, adultes, salariés et chômeurs, « NEET », étudiants, enseignants et employeurs). De tels centres ont été créés dans treize communes différentes en vue de proposer des services accessibles, ouverts et identifiables et de renforcer les services d'orientation professionnelle et de conseil existant déjà en Croatie.

Le nouveau modèle des CISOK pour l'orientation professionnelle tout au long de la vie, basé sur le partenariat, a été introduit en 2013 dans le prolongement du projet « Amélioration de l'orientation professionnelle tout au long de la vie et l'aide à l'utilisation des TIC » financé par l'Instrument d'assistance pré-adhésion de l'UE. Initialement, neuf CISOK ont été créés dans huit régions de Croatie. Il est prévu de créer des centres dans toutes les régions du pays d'ici 2022.

³⁵ Plateforme européenne de cohésion sociale, Recueil thématique de bonnes pratiques et d'approches innovantes, PECS(2017)3revbis, novembre 2017, pp. 58-60 ; <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=22341&langId=en>

Les CISOK proposent des services en fonction des besoins connus des usagers et de leur volonté de faire des choix concernant leur parcours professionnel. Les centres sont organisés selon le « modèle des services différenciés », qui prévoit différents types de soutien en fonction des besoins des usagers tels qu'évalués. Les CISOK peuvent assurer des services de développement personnel, des services en ligne, des réseaux électroniques ; de courts services d'assistance (notamment d'information et de conseil) ; des services d'accompagnement individuel des usagers, des « pages d'information » sur les questions d'orientation professionnelle et des formations pour les personnels. Pour les personnes qui ont besoin d'une aide supplémentaire pour leurs choix professionnels, les CISOK proposent des services centrés sur les cas individuels, éventuellement sous la forme de réunions de conseil individuelles ou collectives.

Les principales conditions du succès des CISOK sont les partenariats conclus, qui définissent notamment les rôles et responsabilités concernant la prestation et le financement des services. Les accords établis afin de partager des informations sont un véritable atout, car ils aident les CISOK à identifier et cibler des groupes spécifiques et à planifier les activités d'après les besoins recensés. Les CISOK proposent des services identifiables sur la base de normes de qualité, tout en permettant une certaine flexibilité en fonction des besoins régionaux/locaux spécifiques, des types d'usagers et de services, des organisations partenaires impliquées (en particulier les ONG), du mode de mise à disposition de locaux, etc. Chaque CISOK adapte ses services aux besoins locaux et régionaux afin de s'assurer de leur adéquation. Cela signifie que, s'il existe un modèle standard incluant des objectifs et des méthodes communs, la prestation des services et les groupes cibles peuvent varier.

Depuis 2013 (et jusqu'au 31 mai 2017), 186 428 usagers ont eu recours aux services d'un CISOK. En 2016, les ressources des CISOK ont été utilisées par 2 719 NEET, dont 2 519 étaient activement à la recherche d'un emploi et 200 étaient inactifs.

Contact :

Ivana Drobac Kern, chef du Service de préparation pour l'emploi

Tamara Pavlic, conseillère experte

Service croate pour l'emploi – Bureau central

Savska cesta 64, 10000 Zagreb, Croatie

+385 (1) 6126 065 ; +385 (1) 6126 224

Ivana.Drobac.Kern@hzz.hr ; Tamara.Pavlic@hzz.hr

4. Initiative Futurs débutants / Activités de formation – Agences régionales de l'emploi et initiatives locales (ALLEMAGNE)³⁶

Afin d'aider les jeunes adultes (25-35 ans) peu qualifiés, les agences régionales de l'emploi et les collectivités locales d'Allemagne mettent en œuvre l'initiative « Repérer les débutants »

³⁶ Plateforme européenne de cohésion sociale, Recueil thématique de bonnes pratiques et d'approches innovantes, PECS(2017)3revbis, novembre 2017, p. 33.

tardifs – Activités de formation », prolongée maintenant jusqu'en 2020 sous l'intitulé « Initiative Futurs débutants ». L'objectif est de lutter contre le chômage de longue durée et d'étendre les possibilités d'emploi pour les jeunes adultes, ainsi que d'améliorer la sensibilisation et les savoir-faire des assistants sociaux des agences pour l'emploi au niveau local concernant la qualification des jeunes adultes.

Les personnes faiblement qualifiées sont très fortement exposées au chômage de longue durée. Le manque de possibilités d'emploi et la faible rémunération vont souvent de pair avec une profonde pauvreté. Développer l'employabilité, permettre la participation et lutter contre le durcissement du chômage (de longue durée) constituent donc un défi majeur pour l'inclusion sociale. L'objectif de cette initiative était d'amener 100 000 jeunes adultes à se former pour une qualification certifiée primaire puis, à un stade ultérieur, d'en impliquer 120 000 autres jusqu'à 2020. Entre 2013 et 2015, quelque 15 000 participants sont sortis de l'initiative et 2 500 ne sont pas allés au bout de leur qualification du fait qu'ils avaient trouvé un emploi. Au total, 98 735 jeunes adultes ont bénéficié d'un soutien dans le cadre du projet.

Contact :

Programmstelle beim BIBB für das Programm JOBSTARTER des BMBF
Robert-Schuman-Platz 3, 53175 Bonn, Allemagne
+49 (0) 228 1 07-29 09
info@jobstarter.de
www.jobstarter.de

5. Impliquer les chômeurs de longue durée par la végétalisation des espaces publics et la formation – Zagreb (CROATIE)

Population : 806 341

La ville de Zagreb a présenté une autre pratique innovante dans le cadre du programme d'Eurocities « Des emplois verts pour l'inclusion sociale » : la ville soutient l'employabilité par le biais de l'entretien des espaces verts publics. Des chômeurs de longue durée travaillent dans les espaces verts publics de la ville en échange d'une éducation et d'une formation dans des domaines à forte demande dans l'économie locale. Ils peuvent ainsi accroître leur compétitivité sur le marché du travail et leurs chances de trouver un emploi, tout en préservant et protégeant l'environnement et les espaces verts de toute la ville.

Le projet d'éducation et de formation vise à donner une activité aux chômeurs en les faisant travailler à la préservation et au nettoyage des espaces verts. En contrepartie, ils ont droit de suivre un enseignement et une formation qui augmentent leurs chances de trouver un emploi. La ville assume le coût des cours, compris entre 400 et 1 000 € par cours et par participant. Les participants choisissent un programme en fonction de leurs besoins et de leurs centres d'intérêts. Les cours dispensés peuvent relever de l'enseignement élémentaire, secondaire ou professionnel.

La ville de Zagreb gère le projet et coopère avec le service régional pour l'emploi et les établissements d'enseignement locaux. Le projet est intégralement financé par la ville. Les dépenses sont compensées par une réduction du coût de l'entretien ordinaire des espaces verts de la ville. Cette solution est ainsi mutuellement bénéfique pour la ville et pour les chômeurs de longue durée, et contribue en outre à la préservation des espaces naturels de la ville au bénéfice de tous les membres de la communauté.

Contact :

Vesna Helfrih

vesna.helfrih@zagreb.hr

www.zagreb.hr

6. Des coupons pour l'offre d'un service flexible de garderie pour les salariés ayant des horaires de travail inhabituels – Villes de Riga, Jelgava et Valmiera (LETONIE)

Population : 632 614 (Riga), 55 972 (Jelgava), 23 125 (Valmiera)

Pour les employeurs il est important de trouver un équilibre entre les besoins de l'entreprise et ceux de ses employés. Pourtant, les services de garderie et les activités facilitant la conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale ne sont pas à ce jour une pratique largement répandue dans les entreprises. L'initiative des coupons vise à introduire des dispositifs de garderie flexibles pour les salariés des entreprises de Lettonie ayant des horaires de travail inhabituels et à développer l'autoréglementation ou des programmes de subventions transversaux (public et privé). Le projet, fondé en partie par le programme de l'Union européenne pour l'emploi et l'innovation sociale (2014-2020), est mis en œuvre sur les territoires administratifs des villes de Jelgava, Riga et Valmiera.

Il est difficile, même dans une situation optimale, de trouver des services de garderie de qualité à un coût abordable. Pour les parents ayant des horaires de travail irréguliers ou inhabituels, l'accès à des services de garderie devient extraordinairement complexe. Ces salariés, dont le revenu est souvent modeste et qui ne peuvent pas compter sur un horaire (ou un bulletin de salaire) régulier ou encore qui travaillent de nuit ou le week-end, n'ont que peu d'options pour faire garder leurs enfants. Diverses études montrent que les horaires irréguliers ou inhabituels sont de plus en plus une caractéristique des emplois faiblement rémunérés, de sorte que des salariés pour lesquels il est déjà malaisé de trouver des services de garderie de qualité à un coût abordable sont encore confrontés à des difficultés supplémentaires.

La mise en œuvre de ce projet s'est faite en trois phases. Lors de la première phase, de préparation et de pré-évaluation, sept séminaires régionaux ont été organisés à Jelgava, Riga et Valmiera afin de présenter le projet, de sélectionner les entreprises qui participeraient à l'initiative des coupons et de coordonner les activités du projet. Lors de la deuxième phase, le système de coupons subventionnant les services de garderie a été mis en place pour 150 bénéficiaires potentiels sur les territoires de Valmiera, Jelgava et Riga, pendant une période de dix mois. Le coupon permet d'utiliser un service de garderie payant pendant une durée maximale

de vingt heures par semaine pour un employé ayant des horaires de travail inhabituels et parent d'un enfant de sept ans ou moins. Le processus de mise en œuvre inclut un suivi permanent et des consultations du personnel. Enfin, lors de la troisième phase, d'évaluation, l'impact et les résultats de l'initiative sont analysés, une évaluation finale est menée, ses résultats sont présentés et l'initiative est diffusée auprès des parties concernées et de l'ensemble de la société.

Le principal résultat attendu est l'introduction d'une mesure politique spécifique sur des solutions de garderie flexibles dans les entreprises de Lettonie ayant des horaires de travail inhabituels et sur l'élaboration d'une autoréglementation ou de programmes de subventions transversaux (public et privé)³⁷.

Contact :

Iveta Baltiņa, directrice du Service du personnel et de la gestion des documents
+371 67021635

Iveta.Baltina@lm.gov.lv

Dace Šmita-Stone, coordinateur du projet pour la ville de Jelgava
+371 63048908

http://www.lm.gov.lv/lv/index.php?option=com_content&view=article&id=82173

7. Programme du Commonwealth pour l'apprentissage – Glasgow (ÉCOSSE)³⁸

Population : 598 830

Visant à lutter contre le chômage des jeunes, l'initiative de Glasgow en faveur de l'apprentissage aide les jeunes déscolarisés à trouver un apprentissage et simplifie les processus de sélection et de recrutement pour les entreprises.

L'Initiative du Commonwealth pour l'apprentissage (CAI) est un service de recrutement gratuit destiné à mettre en relation des jeunes – en particulier en décrochage scolaire – et des offres d'apprentissage. Il s'appuie sur un modèle d'offre et de demande impliquant à la fois les employeurs et les jeunes scolarisés. L'Initiative accompagne les employeurs et les candidats tout au long du processus de recherche, de sélection et de candidature. Glasgow a lancé la CAI en 2009 dans l'objectif de réduire le chômage des jeunes en travaillant simultanément avec les jeunes qui sortent du système scolaire et avec les employeurs, afin de recenser les possibilités et d'encourager les jeunes à entrer en apprentissage.

D'une part, les responsables de l'Initiative sont en contact avec des employeurs afin de voir si ceux-ci pourraient proposer des apprentissages à des jeunes. Ils évoquent ensemble des questions telles que les éventuels postes vacants, les salaires, l'offre de formation, les calendriers

³⁷ Plateforme européenne de cohésion sociale, Recueil thématique de bonnes pratiques et d'approches innovantes, PECS(2017)3revbis, novembre 2017, pp. 86-88.

³⁸ <http://www.eurocities.eu/eurocities/documents/Cities-in-action-Commonwealth-Apprenticeship-Scheme-Glasgow-WSP0-95AELB>

de recrutement et l'assistance financière disponible. Les offres sont ensuite affichées sur la page web de l'Initiative, laquelle assure l'ensemble de la procédure comprenant les entretiens, la communication et le retour d'informations.

D'autre part, chaque année quelque 5 000 jeunes déscolarisés sont orientés par le biais de journées d'information, de stands de la CAI à proximité des écoles et de représentants lors de réunions scolaires, d'événements destinés aux parents d'élèves et de soirées sur l'orientation. Une fois inscrits pour l'Initiative, les jeunes ont accès à son site web afin d'y trouver des offres. Chaque jeune déscolarisé est épaulé pour choisir l'apprentissage qui lui convient et pour postuler, au moyen d'entretiens individuels, de contacts téléphoniques ou de sessions de groupe. Leur parcours est enregistré dans la base de données en ligne de la CAI et celle-ci apporte une aide supplémentaire lorsqu'un dossier n'avance plus. L'Initiative tire parti des outils de communication privilégiés par les jeunes, tels que les SMS, les mails et Facebook, pour promouvoir le programme et prendre contact avec les candidats.

Depuis 2009, l'Initiative a aidé plus de 2 000 jeunes déscolarisés à trouver un emploi par le biais d'un apprentissage. La majorité des apprentis sont allés jusqu'au terme de leur programme, le taux d'abandon n'étant été, en 2009-2010, que de 9,9 %. Depuis 2012, 852 entreprises ont participé à l'initiative et 97 % des employeurs ont indiqué souhaiter de nouveau avoir recours à la CAI pour de prochains recrutements.

Contact :

Shona Honeyman

shona.honeyman@glasgow.gov.uk

www.glasgow.gov.uk/apprentices

Eurocities

1, Square de Meeûs B-1000 Brussels

+32-2-552.0888

info@eurocities.eu

8. Maison de la start-up : un guichet unique et un pôle pour les créateurs de start-ups –

Tampere (FINLANDE)³⁹

Population : 226 696

Au moyen du guichet unique de la Maison de la start-up, la ville de Tampere vise à accroître le nombre de ces entreprises dans la ville et à promouvoir la croissance des entreprises locales et leur ouverture à l'international. Grâce à ce soutien, la ville crée un environnement compétitif à l'échelle mondiale et attractif pour les jeunes entreprises.

³⁹ https://www.tampere.fi/en/city-of-tampere/info/current-issues/2019/03/13032019_1.html

Jusqu'à présent, Tampere manquait de sociétés locales prêtes à investir également dans de jeunes entreprises. De telles sociétés permettraient d'améliorer la transparence des investissements pour les nouveaux entrepreneurs. L'accompagnement par les collectivités locales crée aussi des conditions favorables aux investissements locaux. La ville a décidé de lancer le projet d'une Maison de la start-up, située à proximité de la gare, du campus universitaire et du quartier de petites entreprises de Pienteollisuustalo. La Maison sera un guichet unique et un pôle pour les créateurs de start-ups. La conception du modèle économique débutera en mars 2019, avec la nomination de Tapio Siik en tant que directeur du projet au 1^{er} mars. La Maison de la start-up proposera des espaces de bureaux pour les entreprises et équipes de petite taille et encore à un stade précoce de leur développement, ainsi que des agents chargés de promouvoir les start-ups, tels que des services d'investissement, de conseil et d'accélération de l'activité.

Contact :

Timo Antikainen – directeur du développement économique
+358 503211279

Timo.Antikainen@tampere.fi

Teppo Rantanen – directeur de la politique économique, de la compétitivité et de l'innovation
+358 400235442

Teppo.Rantanen@tampere.fi

9. Programme « Préparation à l'emploi » – Conseil municipal de Dundee (ÉCOSSE)

Population : 149 320

« Préparation à l'emploi » est un programme de huit semaines (prolongé par un soutien individuel personnalisé) pour l'employabilité, qui vise à fournir aux réfugiés les compétences linguistiques et d'employabilité nécessaires pour accéder à l'emploi. Le projet s'est vu décerner récemment, à l'occasion des prix d'excellence 2018 de la Convention des collectivités locales écossaises (COSLA), une médaille d'or dans la catégorie « Améliorer les résultats en partenariat ».

Des cours d'anglais langue étrangère sont dispensés, en lien direct avec des compétences d'employabilité telles que la rédaction d'un CV, les formulaires de candidature, les entretiens, les attentes des employeurs et des salariés, le marché du travail local et les progressions de carrière attendues. S'appuyant sur les services des collectivités locales et d'organisations partenaires externes, le programme propose des formations sur l'employabilité, l'utilisation des TI et la capacité financière, ainsi qu'un soutien linguistique et des placements structurés selon l'expérience professionnelle. La collectivité locale a créé des outils de partage des données accessibles pour tous les partenaires, sur l'ensemble du secteur statutaire et tertiaire, leur permettant de partager des informations sur les progrès et l'impact.

Les apprenants découvrent les organisations et les entreprises en vue de stages bénévoles d'au moins un jour par semaine, en complément des heures de cours. Ils ont ainsi l'occasion de

pratiquer l'anglais, de prendre confiance dans le monde du travail au Royaume-Uni et d'acquérir une expérience professionnelle.

Le personnel de l'Équipe Employabilité aide les apprenants à identifier de nouvelles possibilités de formation et de développement et à effectuer les démarches nécessaires pour y participer. Cette aide peut par exemple prendre la forme de visites officielles sur des chantiers de construction afin d'y observer les pratiques de santé et de sécurité ou d'une assistance pour faire une demande de financement telle qu'un compte de formation individuel (ITA, *Individual Training Account*). Lorsque des parents et responsables légaux souhaitant participer au programme rencontrent des problèmes de garderie, le personnel de l'Équipe utilise les subventions de la collectivité locale pour veiller à ce que cette question ne soit pas un obstacle à leur participation. Lorsqu'un élève se voit proposer un emploi mais ne peut l'accepter du fait d'obstacles financiers tels que le coût des transports ou le manque des équipements nécessaires, le financement de la collectivité locale peut être utilisé pour obtenir des titres de transport ou des bons pour l'achat de vêtements et autres équipements. Si un soutien additionnel est nécessaire après la formation, l'agent d'employabilité assure un rôle d'assistance sociale a posteriori, jusqu'au sixième mois après l'accès à l'emploi.

La collectivité locale travaille avec le Centre international des femmes de Dundee afin d'aider les femmes qui n'ont jamais travaillé, et avec le projet Ezone du conseil municipal (start-up) et le Conseil écossais des réfugiés afin de soutenir l'entreprise.

Lors de la dernière semaine du programme, les élèves et le personnel participent à une cérémonie de remise des diplômes, qui se tient dans un centre d'action locale. Un haut responsable de la collectivité locale y est présent afin de remettre à chaque élève une attestation de participation et de l'accueillir officiellement à Dundee.

Contact :

Conseil municipal de Dundee

Programme « Préparation à l'emploi »

Carol.McKelvie@dundeecity.gov.uk

https://www.dundeecity.gov.uk/sites/default/files/publications/hp2_get_ready_for_work_report.pdf

10. La Fabrique de l'Emploi – Lille (FRANCE)

Population : 232 741

La Fabrique de l'Emploi regroupe des activités diverses visant à combattre le chômage de longue durée dans la métropole européenne de Lille. Ces activités sont organisées, gérées et animées par les employés eux-mêmes. Ce travail d'équipe permet de proposer un modèle économique à la population locale.

Le modèle innovant, ascendant et participatif de Lille témoigne du fait que « **la réinsertion sur le marché du travail est plus facile lorsque l'accent est mis sur la création d'emplois pour les personnes plutôt que sur la mise en adéquation des personnes avec les rôles existants** »⁴⁰. La Fabrique de l'Emploi s'inscrit par conséquent dans une démarche territoriale et met l'accent sur la valorisation optimale du potentiel, des aptitudes et des compétences que les chômeurs de longue durée possèdent déjà.

« *Créer des emplois pour les personnes, et non pas des personnes pour les emplois* »

La « Fabrique de l'Emploi » est une entreprise tournée vers l'emploi, qui travaille avec et pour les habitants afin de combler le manque d'offres d'emploi observable sur ces territoires précédemment. Elle recrute des personnes qui sont au chômage depuis au moins une année et résident dans l'un des deux quartiers où la « Fabrique » intervient (Loos les Oliveaux & Tourcoing Triangle de Menin). L'entreprise propose des CDI identiques à ceux des entreprises traditionnelles, pour un temps de travail hebdomadaire de 35 heures. Les employés accomplissent des tâches correspondant à leurs aptitudes et aux besoins locaux de la collectivité.

À ce jour, plus de 130 emplois ont été créés dans deux quartiers ayant un taux élevé de chômeurs de longue durée. Le programme devait être étendu à cinq autres quartiers en 2019.

Contact :

Loos : +33 (0) 972 64 79 81

Tourcoing : +33 (0) 972 64 79 85

infos@fabrique-emploi.fr

11. L'Emploi numérique – Solna (SUÈDE)

Population : 80 950

Le nouveau projet de la ville sur l'emploi numérique, financé par le Fonds social européen (FSE), vise à fournir aux cadres et autres agents administratifs de la ville les compétences requises pour utiliser les outils professionnels numériques intelligents et efficaces.

Eurocities⁴¹ a présenté ce projet, dont l'objectif est de garantir les compétences numériques et une employabilité accrue des participants au sein de l'administration municipale, et de créer ainsi une organisation flexible et moderne. Des cadres dirigeront les processus de numérisation, développeront l'apprentissage par les pairs, créeront des lieux de travail inclusifs et concevront des actions au moyen de la numérisation. Des responsables des compétences numériques

⁴⁰ <http://www.eurocities.eu/eurocities/documents/Unleash-innovative-thinking-to-address-long-term-unemployment-city-guidelines-based-on-lessons-learned-from-local-practices-WSPO-BMLEVV>

⁴¹ <http://www.eurocities.eu/eurocities/news/Solna-s-new-project-on-Digital-Employeeship-building-competences-to-use-smart-and-efficient-digital-work-tools-WSPO-B6GDKJ>

assisteront leurs collègues pour l'utilisation des méthodes de travail numériques dans leurs activités quotidiennes. Des personnels des établissements préscolaires et de soins participeront à des formations en ligne et à un apprentissage par les pairs.

Le projet vise à renforcer l'employabilité et l'apprentissage tout au long de la vie pour des catégories actives composées à 80 % de femmes, ayant en majorité un faible niveau d'instruction et qui, dans les services de soins, sont à plus de 60 % nées à l'étranger. Les syndicats participeront activement au projet pendant toute sa durée. Les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées trouveront des personnels plus compétents, capables d'assurer des services de meilleure qualité. En fin de compte, ce renforcement des compétences numériques bénéficiera aux citoyens de toutes les tranches d'âge.

Contact :

Katarina Koto, chef de projet – Ville de Solna

+46 725833182

katarina.koto@solna.se

12. Foires aux questions pour mieux comprendre la covid-19 – COSLA, Convention des collectivités locales écossaises (ÉCOSSE)

Afin d'aider les personnels à comprendre les directives et conseils émis au niveau national concernant la covid-19, la COSLA a conçu des foires aux questions (FAQ) accessibles aux employés. Ces FAQ incluent des informations générales sur la covid-19, des explications sur les mesures de sécurité et des conseils pour le télétravail.

La COSLA a conçu des foires aux questions (FAQ) conjointement avec les syndicats afin d'aider les salariés à mieux comprendre les directives nationales au sujet de la covid-19. Chaque collectivité locale écossaise a énoncé clairement les mesures mises en place pour garantir la sécurité des employés et des usagers des services. Les FAQ viennent compléter les directives nationales, notamment celles du Service national de santé (NHS), et indiquent aux collectivités locales les domaines où l'action est plus efficace au niveau local. Les conseils nationaux sur le télétravail en lien avec la covid-19 sont également évoqués.

La COSLA a aussi diffusé des FAQ accompagnant les directives nationales sur les structures générales (non médicales). Cette action s'inscrit dans une démarche plus générale visant à garantir, pour l'ensemble de la population active, l'accès à des conseils pratiques et aux équipements de protection personnelle (EPP) nécessaires, afin que tous participent en toute confiance à la lutte collective contre la covid-19. La COSLA a publié une déclaration conjointe de conseils sur les EPP et œuvré à la conception d'un modèle de distribution des EPP. L'objectif est de garantir que les personnes qui aident les membres les plus vulnérables de leur collectivité et tous les segments de la population active aient accès aux EPP nécessaires. Les Centres locaux distribueront des EPP à l'ensemble des services d'aide sociale n'ayant pas bénéficié des circuits

d'approvisionnement ordinaires ; ils ont vocation à desservir aussi tous les prestataires d'assistance sociale, ainsi que les aidants bénévoles ou familiaux et les auxiliaires de vie.

Contact :

Bureau de la COSLA de Bruxelles

Judith@cosla.gov.uk

- FAQ destinée aux employés :

https://www.cosla.gov.uk/_data/assets/pdf_file/0020/14744/lgemployeefags27320v1interactive.pdf

- FAQ relative à la covid-19 en contexte non médical :

https://www.cosla.gov.uk/_data/assets/pdf_file/0019/16750/non-healthcaresettingfags17042020-1.pdf

- Étendre les EPP à tous les prestataires d'assistance sociale :

<https://www.cosla.gov.uk/news/april-2020/extending-ppe-access-to-all-social-care-providers>

13. Projet Senior Enterprise – Dublin (IRLANDE)⁴²

Population : 1 388 000

Ce projet, mis en œuvre de 2010 à 2014, visait à promouvoir un plus grand engagement entrepreneurial parmi les personnes de 50 ans et plus, soit par la création de leur propre entreprise, soit par l'investissement dans une entreprise. Le projet entend ainsi contester les représentations opposant les catégories plus âgées à la croissance économique, l'entreprenariat, l'innovation et la création d'emplois.

Le projet est mis en œuvre par un partenariat transnational créé entre l'Autorité régionale du Mid-East, l'Irlande (partenaire principal), PRIME (organisme caritatif britannique) et Inno TSD (Bretagne, France). Il vise à aider les personnes de 50 ans et plus à créer une entreprise, seuls ou à plusieurs. À cette fin, il dispense des conseils et un accompagnement sur les aspects administratifs, financiers et commerciaux de la création d'une nouvelle entreprise. De plus, il facilite la mise en partenariat d'un jeune et d'une personne plus âgée, afin que celle-ci puisse bénéficier de l'enthousiasme du plus jeune et qu'inversement ce dernier puisse tirer parti de l'expertise et de l'expérience de son aîné. Deuxièmement, les activités du projet visent à encourager un plus haut degré d'investissement des membres du groupe le plus âgé dans des entreprises créées par d'autres. L'Europe présente actuellement un niveau relativement bas d'investissement informel dans les entreprises (4 %, alors qu'il est de 6 % aux États-Unis), c'est-à-dire d'investissement de la part de la famille ou d'amis. Les personnes de plus de 50 ans, du fait des connaissances et du capital qu'elles ont accumulés, constituent une bonne source potentielle d'investissement. Le projet Senior Enterprise vise aussi à mettre en place un groupe de bénévoles âgés prêts à mettre leurs compétences et leur expérience au service de nouveaux entrepreneurs

⁴² <http://www.eurocities.eu/eurocities/documents/Good-practice-senior-enterprise-Dublin-WSPO-965DQT>

de 50 ans et plus. Enfin, le projet s'appuie aussi sur des récits de réussite d'entrepreneurs de plus de 50 ans, afin qu'ils servent d'inspiration et incitent d'autres personnes de cette tranche d'âge à créer eux aussi leur entreprise. Ce faisant, le projet porte aussi ce message positif à l'attention des responsables politiques et d'autres personnes d'influence.

Le projet s'est révélé particulièrement efficace pour la sensibilisation et pour la conception et l'expérimentation de programmes de formation des 50 ans et plus sur la création de leur propre entreprise. Ces programmes ont été les premiers du genre en Irlande et en France et ont produit d'excellents résultats en termes de créations d'entreprises.

Contact :

John Byrne, chef de projet

+353 (0)404 66 058

jbyrne@senioenterprise.ie

www.senioenterprise.ie

14. FILUR, actions intensives pour les jeunes chômeurs – Ville de Stockholm (SUÈDE)⁴³

Population : 975 904

Le projet FILUR vient en aide aux jeunes (16-24 ans) qui éprouvent les plus grandes difficultés à s'insérer dans le monde du travail. Il facilite l'entrée des participants sur le marché de l'emploi et les accompagne dans leur parcours professionnel. Le projet est cofinancé par le Fonds social européen et le Service de l'emploi de la Ville de Stockholm.

Le projet vise en particulier à développer la confiance des jeunes en eux-mêmes et leur désir d'influer sur leur propre vie. Cette approche relève d'un programme éducatif auto-stimulant, basé sur des séances de groupe quotidiennes et un soutien individuel. Chaque FILUR dure douze semaines et repose sur une série d'exercices thématiques visant à démontrer la progression du participant sur la voie de l'acquisition de compétences utiles à l'emploi et l'élaboration de plans de carrière. Au terme des douze semaines, les participants préparent des plans d'action reflétant leurs futures attentes et le programme FILUR prévoit un accompagnement d'un an pendant la période d'emploi, dans le cadre duquel chaque participant est en contact direct avec un formateur. Le projet est décliné en trois groupes de chacun quinze participants.

Grâce à leur participation au programme, les jeunes renforcent leur confiance dans l'avenir. Ils éprouvent un sentiment de contrôle et d'appropriation vis-à-vis de leur déroulement de carrière, ainsi que d'autonomie du fait de leur mise en responsabilité. Ils acquièrent une expérience professionnelle précieuse qui améliore leur employabilité. Le programme aide aussi les employeurs, puisque les jeunes doivent montrer qu'ils peuvent accepter une autorité sur leur lieu de travail. Les jeunes apprennent à nouer des contacts avec leur environnement et à améliorer leurs compétences de communication. La période de stage reflétant les choix et

⁴³ <http://www.euocities.eu/euocities/documents/Good-practice-project-Filur-Stockholm-WSPO-96TBVM>

préférences des participants, les jeunes font preuve d'un réel engagement qui débouche sur une attitude constructive.

La ville elle-même bénéficie de ces personnes extrêmement motivées et noue des relations de confiance permanentes avec les secteurs privé, public et associatif. Ce faisant, Stockholm contribue à la mise en adéquation du parcours éducatif et de l'expérience professionnelle des jeunes avec les exigences du marché de l'emploi.

En octobre 2012, 245 jeunes (122 hommes et 123 femmes) avaient participé au programme de douze semaines. Sur ce nombre, 80,4 % ont franchi l'étape théorique du succès psychologique et sont employés ou déterminés à suivre une formation.

Contact :

Helen Starkman, chef de projet
Helen.starkman@stockholm.se
+46 76 12 35 602.

III. DROIT AU LOGEMENT

1. Wiener Wohnen – Vienne (AUTRICHE)⁴⁴

Population : 1 897 000

Le premier bailleur municipal d'Europe, « Wiener Wohnen », se trouve à Vienne. Il gère quelque 220 000 logements sociaux. Pour la ville de Vienne, les logements sociaux sont l'un des piliers du développement de la ville et de son approche fondée sur les droits.

À Vienne, un citoyen sur quatre vit dans un logement municipal ou subventionné. Afin de prévenir les expulsions, Vienne a mis en place un nouveau service d'assistance sociale qui repose sur l'intervention précoce des travailleurs sociaux auprès des locataires qui risquent d'être expulsés (par exemple, dettes locatives élevées, cas de comportement antisocial dû à des problèmes de santé mentale, abus de drogues ou d'alcool, démence, accumulation compulsive, etc.). En ces temps de crise et d'incertitude, « Wiener Wohnen » est un exemple d'une démarche adaptée et centrée sur les personnes et qui témoigne de la volonté politique de faire du logement et du problème des sans-abris une priorité au niveau local.

Contact :

Ville de Vienne – Wiener Wohnen Service Center
Rosa-Fischer-Gasse 2,

⁴⁴ <http://www.eurocities.eu/eurocities/news/Highlights-from-preventing-evictions-and-homelessness-study-visit-in-Vienna-WSPO-B84LAE>

1030 Vienne
+43 (0)5 75 75 75

2. Pods et autres solutions de logement – Stoke-on-Trent (ROYAUME-UNI)⁴⁵

Population : 270 726

En réponse aux restrictions de confinement liées à la Covid-19, le conseil municipal de Stoke-on-Trent coopère avec Unitas, son entreprise de réparation et d'entretien des logements, et avec la Fondation Macari, qui fournit des hébergements aux sans-abris, afin d'offrir un logement sûr aux membres de la communauté dans le besoin. Le partenariat a uni ses forces pour transformer un ancien entrepôt en un centre d'hébergement personnalisé doté de pods innovants⁴⁶ et répondre aux besoins des résidents enregistrés auprès de la Fondation Macari, aujourd'hui et demain.



Le site est en cours de rénovation pour inclure des blocs de toilettes et de douches, une cuisine et une buanderie, ainsi que des installations pour le personnel, en plus de la mise en place des 12 premiers pods en bois ignifuges. Chaque pod offrira aux résidents un lit individuel et un hébergement (avec télévision), avec la sécurité supplémentaire d'avoir une porte d'entrée qui peut être fermée. Les premiers locataires ont emménagé dans les pods début mai 2020 et des travaux sont en cours pour ajouter 12 autres chambres dotées de sanitaires (salle de bains, toilettes).

Le conseil a aussi accueilli plus de 70 personnes dans une combinaison d'hôtels locaux et de logements temporaires, chez des propriétaires privés et sociaux, y compris en utilisant des locaux disponibles dans son propre stock. Conscientes que bon nombre de personnes risquent d'être confrontées à des difficultés supplémentaires pour conserver leur logement, les autorités travaillent avec des partenaires locaux (la police, le secteur de la santé, le service local de lutte contre la drogue et l'alcoolisme) pour s'assurer que ces personnes reçoivent l'aide dont elles ont besoin. Grâce à ces dispositifs d'accompagnement, très peu de personnes ont perdu leur logement et la plupart **communiquent désormais avec les services locaux**. Le conseil municipal élabore aujourd'hui un **plan de relance** commun pour tout faire afin que personne ne soit contraint de retourner à la rue lorsque les restrictions de confinement seront levées.

Contact :

Ville de Stoke-on-Trent – Conseiller Abi Brown
Leader's office, Civic Centre
Glebe Street, Stoke-on-Trent ST4 1HH
+44 (0) 1782 232468 ou +44 (0) 7793 844169
abi.brown@stoke.gov.uk

⁴⁵ <https://www.local.gov.uk/our-support/coronavirus-information-councils/covid-19-good-council-practice>

⁴⁶ <https://twitter.com/SoTCityCouncil/status/1257360052027117569>

3. 500 places de quarantaine pour les travailleurs agricoles étrangers – commune d’Odemira (PORTUGAL)⁴⁷

Population : 26 066

Au cas où certains des nombreux travailleurs agricoles étrangers d’Odemira contracteraient la Covid-19 et auraient besoin d’être isolés la commune a mis au point un plan visant à fournir jusqu’à 500 places de quarantaine dans ses installations publiques.

La commune d’Odemira accueille un grand nombre de travailleurs agricoles étrangers et sa population immigrée, selon le maire José Alberto Guerreiro, est estimée entre 8 000 et 10 000 personnes⁴⁸. La commune a préparé un plan de prévention en cas de nécessité de mise en quarantaine de certains de ces travailleurs agricoles. Les installations publiques de la commune (salles de sport et autres pavillons polyvalents), qui ont les dimensions et les conditions voulues pour accueillir ceux qui en ont besoin, seront transformées en lieux de quarantaine au cas où les employés seraient contaminés et devraient être isolés. Le maire prévoit également de prendre les mesures nécessaires pour distribuer des repas aux personnes isolées. Les espaces pourraient accueillir jusqu’à 500 personnes.

Contact :

Commune d’Odemira – Câmara Municipal de Odemira
Praça da República 7630-139 Odemira
+351 283 320 900
geral@cm-odemira.pt

4. Logements sociaux pour les plus vulnérables en temps de pandémie – Etterbeek (BELGIQUE)

Population : 48 194

Etterbeek a été la première administration communale de la Région de Bruxelles-Capitale à offrir aux sans-abris des places de quarantaine et leur donner la possibilité d’être en confinement, en réquisitionnant un hôtel situé dans la commune.

L’hôtel a la capacité d’accueillir jusqu’à 15 personnes tout en respectant les règles de sécurité et les règles sanitaires. Chaque résident dispose d’une chambre individuelle avec des installations sanitaires attenantes. Parmi le personnel du service de prévention, un coordinateur est désigné pour assurer la bonne arrivée et l’installation des résidents. Afin d’assurer le respect des règles sanitaires et de réduire au minimum le risque de contagion, un coordinateur municipal, assisté

⁴⁷ <https://ec.europa.eu/migrant-integration/news/portuguese-municipality-prepares-500-quarantine-places-for-foreign-agricultural-workers>

⁴⁸ <https://www.publico.pt/2020/03/17/sociedade/noticia/coronavirus-odemira-500-lugares-quarentena-imigrantes-1908173>

du directeur de l'hôtel, doit effectuer des contrôles hebdomadaires des locaux pour suivre la situation dans l'hôtel. En plus des chambres, les résidents recevaient un repas chaud et un repas froid par jour.

Cette mesure à court terme a été renforcée pour permettre aux résidents de sortir du sans-abrisme sur le long terme. Des travailleurs sociaux travaillent avec les résidents, dressent des listes de leurs besoins, écoutent leurs problèmes et proposent des solutions spécifiques et individualisées pour chaque résident (inscription au centre médical, reconnaissance officielle des migrants, etc.), afin de les rapprocher d'un logement permanent. Lors de la phase de déconfinement, certains des résidents de l'hôtel ont obtenu un logement permanent. D'autres ont été transférés dans des logements sociaux de transition et la commune et ses partenaires cherchent des solutions sur le long terme pour eux. Pendant leur séjour dans un logement de transition, la commune continue à suivre les bénéficiaires et à répondre à leurs besoins.

Contact :

Vincent DE WOLF

vincentdewolf@etterbeek.be

5. Améliorer les conditions de logement dans les campements roms insalubres en élaborant des plans d'urbanisme, Association nationale des collectivités locales – Belgrade (SERBIE)

Population : 1 374 000

Les campements roms qui ont donné lieu à l'élaboration de plans d'urbanisme partagent souvent les mêmes problèmes : relations de propriété non réglementées, formation spontanée de rues et leur réglementation inadéquate, manque d'infrastructures adéquates et de terrains/services publics. Dans le cadre de la mise en œuvre du programme financé par l'UE « Soutien de l'UE à l'inclusion des Roms – Renforcement des communautés locales pour l'inclusion des Roms », la Conférence permanente des villes et communes, une association nationale des collectivités locales de Serbie, offre un soutien pour la légalisation des logements, l'élaboration de plans d'urbanisme et la documentation technique pour les campements roms insalubres.

La Conférence permanente a publié un appel ouvert aux collectivités locales pour qu'elles demandent une aide pour l'élaboration des plans d'urbanisme et les critères de sélection ont été définis en coopération avec le ministère de la Construction. Sur 23 candidatures, 11 villes et communes ont été sélectionnées et ont reçu une aide. La communauté rom des 11 collectivités locales était très intéressée par la participation à l'élaboration des plans urbains – au total, 44 ateliers ont été organisés, auxquels ont participé plus de 1 100 personnes, et 11 plans urbains ont été préparés. Un exemple remarquable de bonne communication et de travail avec la communauté locale est la ville de Sombor (population : 85 903 habitants), où tous les habitants du campement Bački Monoštor ont donné leur consentement écrit sur le futur morcellement du campement.

Contact :

Conférence permanente des villes et communes – Association nationale des collectivités locales de Serbie

22 Makedonska St. 8^{ème} étage 11 000 Belgrade (Serbie)

Téléphone : +381 11 3223-446

Fax : +381 11 3221 215

secretariat@skgo.org

6. PROJET MARIA, Solution d’hébergement temporaire pour les sans-abris durant la pandémie de covid-19 – Anderlecht (BELGIQUE)

Population : 108 940

Pour éviter la propagation de la covid-19, la structure communale « Maria » offre aujourd’hui un logement à 35 sans-abris, la majorité d’entre eux venant de l’ouest de la commune.

L’objectif de ce programme, lancé en avril 2020, est d’offrir une solution d’hébergement temporaire digne et adéquate aux sans-abris du territoire d’Anderlecht, leur permettant de respecter les règles de confinement, afin d’éviter la propagation de la maladie. À titre secondaire, les autorités peuvent profiter de cette facilité d’hébergement pour mettre en place un processus de réinsertion sociale et administrative des bénéficiaires du projet et fournir une assistance médicale d’urgence avec l’aide de travailleurs sociaux mobilisés via différents partenaires, tels que la Croix-Rouge, Médecins du Monde ou le Centre public d’action sociale de la Commune d’Anderlecht (CPAS).

Contact :

Harold PEETERS, secrétaire général, Centre public d’action sociale (CPAS), Commune d’Anderlecht

harold.peeters@cpas-anderlecht.brussels

Fabrice CUMPS, bourgmestre, Commune d’Anderlecht

mdegrez@anderlecht.brussels

7. Programme « Mieux relouer mon logement vacant » – Strasbourg (FRANCE)⁴⁹

Population : 277 270

Strasbourg a mis au point un dispositif inédit permettant de réintroduire les logements privés inoccupés dans le parc des logements sociaux. En accordant un soutien aux propriétaires de logements vides et grâce à une boîte à outils pour la gestion locative, la ville crée des logements plus abordables pour les ménages les plus pauvres tout en favorisant la diversité sociale et le développement durable.

⁴⁹ http://nws.eurocities.eu/MediaShell/media/2019_CitiesAction_Strasbourg.pdf

Strasbourg connaît une forte demande en logements sociaux, due à des facteurs connus de nombreuses villes européennes : vieillissement de la population, éclatement des familles, jeunes travailleurs percevant de bas salaires et afflux de réfugiés. Face à 23 000 demandes de logements sociaux, la ville a vu dans la mobilisation des logements privés vacants un moyen de compléter l'offre publique limitée. Des subventions étaient déjà disponibles pour les travaux de construction et les aides au loyer, mais elles ne s'attaquaient pas aux causes profondes du problème, à savoir les raisons pour lesquelles autant de propriétaires choisissent de ne pas louer leurs biens inoccupés. En 2016, la ville a décidé de poser cette question et d'utiliser les réponses pour élaborer une démarche plus holistique visant à lutter contre le déficit en logements et le problème des sans-abris ainsi qu'à remédier aux inégalités. Le programme 'Relouer mon logement vacant' qui en a résulté a été financé par la ville et soutenu par l'Agence nationale de l'habitat (ANAH). Une somme de 320 000 euros a été mise à disposition par la ville pour inciter les propriétaires à relouer leur logement et 15 000 euros supplémentaires pour les frais de communication. Un coordinateur à temps partiel a été recruté pour gérer le programme.

Le dispositif permet aux propriétaires de solliciter des subventions allant jusqu'à 60 %, par exemple, pour les travaux de construction et d'économie d'énergie, et une assistance gratuite pour les prêts bancaires et les formalités administratives supplémentaires. Ils reçoivent aussi une liste d'entreprises locales agréées pour les aider dans tous les domaines, des travaux de construction à l'évacuation des encombrants. Les propriétaires peuvent ensuite obtenir de l'aide pour trouver un locataire s'ils le souhaitent, notamment auprès d'associations agréées qui servent d'intermédiaires entre les propriétaires et les locataires qui ont beaucoup de mal à accéder à un logement, comme les réfugiés et les victimes de violences. Dans ces cas, l'association se charge de la gestion du bail et du paiement du loyer. La boîte à outils explique aussi comment les propriétaires peuvent obtenir des réductions d'impôts allant jusqu'à 70 % sur le revenu immobilier s'ils louent par l'intermédiaire de l'un de ces services sociaux – et réclamer une prime allant jusqu'à 6 000 euros lorsque leur maison est certifiée comme logement social.

Deux ans après le lancement du programme, dix communes sont partenaires et 225 logements privés sont devenus des logements abordables. Environ 40 % de ces foyers sont habités par les personnes les plus défavorisées de la société. Pour la ville, trois éléments expliquent les progrès réalisés : sa démarche humble et pragmatique, son interaction directe avec les propriétaires initialement inquiets de louer à des personnes aux ressources limitées et l'engagement des associations avec lesquelles elle travaille.

Contact :

Geneviève Brun, directrice de projet, service habitat – Strasbourg

Genevieve.BRUN@strasbourg.eu

8. Projet « Smart Homes » – Bristol (ROYAUME-UNI)⁵⁰

Population : 535 907

⁵⁰ http://nws.eurocities.eu/MediaShell/media/2019_CitiesAction_Bristol.pdf

Ce projet s'inscrit dans le cadre du projet REPLICATE de l'UE. « Smart Homes » offre aux habitants de trois quartiers de Bristol la possibilité d'examiner comment les technologies intelligentes peuvent contribuer à économiser de l'argent et, par conséquent, à utiliser l'énergie au moment où il est le plus écologique de le faire.

Le projet offre aussi à la ville un certain nombre d'opportunités utiles : lutter contre les inégalités en veillant à ce que les citoyens aient les compétences nécessaires pour utiliser les technologies dont l'usage sera bientôt courant, changer les comportements afin que l'énergie soit utilisée au moment où elle est la moins chère et la meilleure pour l'environnement, et rechercher et tester des solutions connectées intelligentes et acquérir des connaissances pour développer sa plateforme de ville intelligente.

La ville a chargé Bristol Energy Network, un groupe de coordination de résidents et d'associations s'intéressant à l'énergie, de recruter des organisations du secteur bénévole et des résidents pour un collectif d'action locale qui participerait à la conception du projet. Quatorze militants locaux du secteur de l'énergie ont été recrutés pour tester des appareils intelligents, promouvoir le projet et encourager les ménages à s'inscrire. L'ensemble du processus a été déformalisé : les décisions habituellement prises à huis clos ont fait l'objet de débats ouverts et les réunions ont fait place à des événements interactifs, des ateliers participatifs et des conversations sur la voie publique.

Le projet a permis d'impliquer des personnes qui ne participeraient pas habituellement à une telle initiative : 29 % des participants vivent dans des logements sociaux, 31 % sont noirs, asiatiques et issus d'une minorité ethnique et 14 % sont déclarés en tant que personnes handicapées. Le projet a également dépassé son objectif initial, en équipant gratuitement plus de 150 foyers de machines à laver, de sèche-linge et de lave-vaisselle connectés à Internet et de kits de technologie intelligente. Ces kits comprennent des compteurs intelligents et de petits ordinateurs permettant de transmettre des données à la plateforme de ville intelligente via des réseaux virtuels sécurisés. Les ménages participants économisent en moyenne 55 livres par an et contribuent à une réduction annuelle de 100 kg d'émissions de carbone. Un test résidentiel innovant est mené actuellement. Il permettra d'examiner comment les ménages peuvent économiser de l'argent sur l'électricité en utilisant l'énergie en période de faible demande, grâce à une technologie qui contrôle le fonctionnement de leurs appareils.

Contact :

Matthew Jones, chef du projet 'Smart Homes'

matt.jones@bristol.gov.uk

IV. DROIT A LA SANTE

1. Médecins de l'espoir – Varsovie (POLOGNE)

Population : 1 708 000

Varsovie gère la seule clinique pour les patients non assurés de la ville, sous l'appellation « Médecins de l'espoir », qui était initialement une branche de Médecins du Monde. En 2016, 40 % du financement total provenait de la ville de Varsovie et de la voïvodie de la province de Mazovie.

Employant des médecins bénévoles, la clinique fournit des services sans discrimination aux ressortissants polonais, aux citoyens de l'Union européenne et aux ressortissants de pays tiers dans le besoin, quel que soit leur statut de résidence. En 2015, les médecins ont traité environ 8 000 patients. « Médecins de l'espoir » est la seule clinique de ce type à Varsovie, et l'une des deux seules dans toute la Pologne. La clinique mène une campagne active auprès du gouvernement et de la ville afin d'améliorer l'accès aux services de santé publique pour toutes les personnes non assurées, quel que soit leur statut. Elle coopère étroitement avec le médiateur polonais et fait partie d'un organe consultatif de la société civile au sein du conseil municipal, qui donne des conseils sur les questions relatives aux sans-abris.

Contact :

Médecins de l'espoir – Lekarze Nadziei
ul. Wolska 172,
01-258 Varsovie
+48 228 368 182
lekarzenadziei@vp.pl

2. Manuel de contrôle sanitaire – Région de l'Attique (GRÈCE)⁵¹

Population : 3 742 000

Une partie essentielle de la réponse à la pandémie de covid-19 est de s'assurer que tous les membres de la société disposent des informations dont ils ont besoin pour rester en bonne santé et se conformer aux directives en matière de quarantaine. Le manuel de contrôle sanitaire publié par la Région de l'Attique (Athènes) et l'Association médicale d'Athènes est disponible en ligne pour téléchargement et impression.

Le manuel comprend des conseils et des instructions détaillées pas-à-pas pour surveiller les symptômes, un calendrier quotidien sur 14 jours des symptômes et de la température à remplir

⁵¹ <http://www.patt.gov.gr/site/attachments/entipo.pdf?fbclid=IwAR2eki7VRL0ddNdxbsQn5-fpMjeTAf8ANbWaDGzZtJwpNfrMd3VIcDRqkyU>

individuellement par les citoyens, ainsi que des numéros d'urgence à contacter en cas d'aggravation des symptômes.

Contact :

Région de l'Attique
Leof. Andrea Siggrou 15-17,
117 43, Athènes – Grèce
+30 213206 4100

3. Service intégré de prise en charge des toxicomanes et alcooliques – Conseil d'Angus (ÉCOSSE)

Population : 116 040

Le Service intégré de prise en charge des toxicomanes et alcooliques d'Angus (AIDARS) est un projet visant à réunir deux services de toxicomanie issus de secteurs statutaires différents. Des personnels infirmiers qualifiés du Service national de santé (NHS), qui dispensent en institution un traitement de substitution aux opiacés (TSO) et des conseils sur la consommation d'alcool au moyen du protocole en matière d'alcool de l'Institut national pour la santé et l'excellence des soins (NICE), ont été réunis avec des travailleurs sociaux de proximité qualifiés travaillant avec les usagers des services, en utilisant un modèle d'intervention psychosocial. Tous ont été rassemblés au sein d'un nouveau service intégrant entièrement les meilleures pratiques des deux équipes.

Ce projet a été novateur, développant de nouvelles approches plus accessibles, plus centrées sur la personne et plus souples pour l'offre de traitements en/hors établissement de santé ; une approche holistique de l'offre de services ; un accès rapide au traitement ; un soutien multidisciplinaire aux patients tout au long de leur parcours de guérison, de désintoxication et de prévention des rechutes. L'équipe locale garantit la qualité des services en augmentant sa capacité à soutenir les usagers, en étant plus sensible aux besoins des patients et en respectant les normes du plan de prestations locales (connues sous le nom de normes HEAT).

Contact :

AIDARS
Gowanlea
12-14 Seaton Road, Arbroath DD11 5DT
+44 1241 822502

alcoholdrugbbv@angus.gov.uk

https://www.angus.gov.uk/social_care_and_health/protect_someone_from_harm/mental_health_and_wellbeing/angus_integrated_drug_and_alcohol_recovery_service_aidars

4. Efforts liés à la pandémie de covid-19 de l'Union centrale des communes de Grèce (KEDE) (GRÈCE)

Durant l'état d'urgence dû à la pandémie de coronavirus, les services publics se sont adaptés du mieux possible aux nouvelles priorités. L'Union centrale des communes de Grèce (KEDE) a rationalisé les efforts des autorités au niveau local pour couvrir tous les besoins créés par l'urgence sanitaire.

Plus précisément, la KEDE a fourni environ 500 véhicules aux communes pour couvrir leurs besoins pendant cette pandémie, en étroite collaboration avec les sociétés de location automobile. Plus de 600 000 articles (pour une valeur de 120 000 00 euros) ont été fournis aux marchés municipaux afin de couvrir les besoins essentiels de la population dans tout le pays en étroite collaboration avec « My Market Group » ; des marchandises ont aussi été données pour couvrir les besoins alimentaires de base des personnes sans abri dans les communes d'Athènes et de Xanthi en coopération avec l'initiative ΕΛΛΑ-ΔΙΚΑ ΜΑΣ.

En ce qui concerne les besoins médicaux, KEDE héberge sur son site web⁵² un pôle interactif qui sert à recenser les besoins des communes grecques. Des fonds privés ont été collectés par les communes grecques afin de couvrir les besoins médicaux recensés ainsi. Le pôle de solidarité de la KEDE a contribué à une bonne coopération intercommunale portant sur de nombreux domaines d'action.

La KEDE a également coopéré avec le Mouvement bénévole grec, qui a bénéficié à 2 000 personnes. Elle a créé une plateforme où les communes peuvent obtenir les bénévoles dont elles ont besoin pour soutenir le travail social au niveau local.

Un pôle spécial pour la solidarité et l'interaction intercommunales a été créé sur le [site](#) web de la KEDE, qui permet aux communes d'enregistrer leurs besoins en termes de services sociaux.

Enfin, le loyer des bâtiments communaux a été réduit, de même que les cotisations, et la plateforme utilisée par la KEDE pour les téléconférences a été mise à la disposition des communes grecques afin qu'elles puissent organiser leurs propres réunions par téléconférence.

Contact :

Akadimias 65 & Gennadiou 8, 106 78, Αθήνα

+30 213-2147500

+30 210-3820807

info@kedke.gr

5. Centre d'appel dédié pendant la pandémie de covid-19 – Vologda (FÉDÉRATION DE RUSSIE)

Population : 317 329

Pendant la pandémie de covid-19, il est important que les habitants disposent d'informations rapides et fiables. À cette fin, l'administration locale de Vologda a mis en place dans cette ville un centre d'appel qui a été ouvert le 28 mars 2020. Les habitants peuvent l'appeler et poser toutes les questions qu'ils souhaitent sur la vie de la ville durant la quarantaine.

⁵² <https://aitimata.kedke.gr/>

Le centre d'appel est ouvert de 8h00 à 20h00 et reçoit entre 300 et 1 300 appels par jour. Les questions portent le plus souvent sur les règles d'auto-isolément, les soins médicaux, le travail des entreprises pendant la quarantaine et l'assistance bénévole. Quelque 11 opérateurs répondent aux questions. Tous les opérateurs suivent une formation appropriée et disposent de notes sur les questions les plus fréquemment posées, afin de pouvoir fournir une réponse pertinente. Dans la plupart des cas, l'utilisateur reçoit immédiatement une explication. Si cela n'est pas possible, la question et les coordonnées du demandeur sont envoyées au service compétent pour une réponse rapide.

Dès les premiers jours de fonctionnement du centre d'appel, le système de traitement des demandes a été automatisé au moyen d'un programme spécial. La demande est immédiatement envoyée au spécialiste compétent, qui prend contact avec le demandeur. Le système note chaque demande ayant reçu une réponse, de sorte que le programme indique combien de demandes ont été traitées à la fin de la journée et dans quel domaine le travail devrait être renforcé. Le résultat principal est que le demandeur reçoit une réponse en quelques heures. Par exemple, lorsqu'une demande officielle est faite aux autorités, la réponse prend de 14 à 30 jours. Le centre d'appel continuera à fonctionner après la pandémie. Il sera possible d'informer rapidement la population selon ce schéma dans toute situation d'urgence.

Contact :

Yurij Sapozhnikov, chef de la ville de Vologda

Sergey Voropanov, maire de Vologda

duma@vgd35.ru

agv@vologda-city.ru

6. Livraison de repas à domicile et taxis gratuits pour les seniors durant la pandémie de covid-19 – Mairie de Monaco (MONACO)

Population : 38 682

Toute personne âgée de plus de 70 ans isolée pendant la pandémie de covid-19 peut bénéficier du service de livraison de repas à domicile. En plus des 150 repas préparés et livrés quotidiennement par le Centre hospitalier Princesse Grace, 150 déjeuners et 75 dîners sont préparés dans les locaux du Lycée technique et hôtelier de Monaco. Parallèlement à ces efforts, les taxis monégasques ont été mobilisés pour conduire gratuitement les bénéficiaires du service de livraison à domicile aux rendez-vous médicaux.

Le service de livraison de repas à domicile pour les seniors est le résultat d'une collaboration entre l'équipe du Lycée technique et hôtelier de Monaco, dont le directeur Jean-Marc Deoriti-Castellini est aussi le sixième adjoint au maire, et la Mairie de Monaco via deux services, le Service des seniors et de l'action sociale, qui gère la réservation et l'expédition quotidienne des repas, et le Service du Domaine Communal-Commerce, Halles et Marchés, chargé d'établir les menus et de passer les commandes des matières premières/ingrédients nécessaires. Les repas sont livrés par les équipes du Service des seniors et de l'action sociale, avec le soutien de bénévoles de la

Croix-Rouge monégasque. Pour les citoyens les plus démunis, ces repas sont pris en charge par la Mairie.

Pour accompagner ce service, des taxis monégasques ont été mobilisés aux côtés de la Mairie, et assurent gratuitement le transport des personnes âgées qui doivent se rendre à un rendez-vous médical. Le Service des seniors et de l'action sociale est chargé d'enregistrer les besoins et les demandes de taxis et de gérer le processus.

Contact :

Mme Hélène ZACCABRI, Secrétaire générale de la mairie

+377.93.15.28.50

hzaccabri@mairie.mc

7. Unités de production de masques, tunnel de désinfection et service de livraison de livres en ligne pendant la pandémie de covid-19 – Communes de Gaziantep, Ordu et Keçiören (TURQUIE)
Population : 1 931 836 (Gaziantep), 771 932 (Ordu), 817 262 (Keçiören)

En Turquie, pendant la crise de la covid-19, de nombreux projets d'assistance sociale et humanitaire ont été mis en œuvre par des communes de tout le pays. Des mesures de prévention ont été introduites progressivement pour réduire la propagation de la maladie. Les villes de Gaziantep, Ordu et Keçiören offrent trois exemples d'innovation, de flexibilité et d'adaptabilité à l'urgence sanitaire mondiale sous l'angle des droits sociaux.

La commune métropolitaine de **Gaziantep** a soutenu la production agricole au niveau local et a réalisé des projets pour les agriculteurs pendant l'épidémie de covid-19. Gaziantep accueillant la plupart des réfugiés syriens de la ville, la commune travaille à la sensibilisation aux mesures de protection, à l'hygiène personnelle et à la santé, y compris auprès des réfugiés. La commune métropolitaine de Gaziantep est devenue la première commune à établir une usine de production de masques en Turquie au cours de ce processus. De plus, elle a fourni aux professionnels de santé un hébergement et un transport gratuits. Dans le cadre de la gestion de la crise liée à la covid-19, la commune métropolitaine de Gaziantep se classe première avec 18 projets au total, dont dix ont pour objet la protection et huit, le soutien social et économique.

La commune métropolitaine d'**Ordu** a conçu le « Tunnel de désinfection Aircor52 » dans le but de désinfecter les vêtements des citoyens qui doivent quitter leur domicile pour aller travailler. Le désinfectant pulvérisé dans le tunnel, aménagé au centre-ville et commandé par capteur, n'a aucun effet nocif sur la santé humaine.

La commune de **Keçiören** a créé sur son site web une page « Appeler un livre » qui permet aux citoyens d'entrer dans le système et de commander des livres à la bibliothèque. Grâce à ce système, les 40 000 volumes de la bibliothèque de Fatih sont accessibles depuis chez soi, en évitant tout contact avec les livres. Les livres demandés, après avoir été placés dans un sac et désinfectés, sont livrés au domicile des citoyens dans les 48 heures.

Contact :

Ayben OKKALI AKTAŞ
Expert, Département des affaires internationales
+90 312 419 21 00/ 367
Fax : +90 312 419 21 30
ayben.okkali@tbb.gov.tr
<http://www.tbb.gov.tr>

8. Hôpital mobile pour les patients de la covid-19 – Conseil du comté d’Iasi (ROUMANIE)⁵³

Population : 772 348

En avril 2020, le président du conseil du comté d’Iasi a annoncé qu’un hôpital mobile de 250 lits pour les patients testés positifs à la covid-19 serait installé dans la zone du parc industriel TransAgropolis de Letcani, près de la ville d’Iasi. La nouvelle unité médicale desservira toute la région du nord-est.

L’hôpital mobile sera acheté conjointement par les conseils des comtés d’Iasi, Neamt et Bacau, par l’intermédiaire de l’Association de développement intercommunale Euronest. Cet investissement s’élève à 17,6 millions d’euros. Les conseillers du comté d’Iasi avaient approuvé l’allocation de 10,3 millions d’euros pour l’achat de l’hôpital mobile pour les personnes testées positives à la covid-19. Les conseils des comtés de Neamt et de Bacau octroieront aussi respectivement 3,2 millions d’euros et 4,1 millions d’euros.

La nouvelle structure médicale disposera d’une zone spéciale pour les analyses médicales et les tests des patients, de salles d’opération, de services de soins intensifs de 50 à 70 lits et de lieux de stockage du matériel médical.

« L’hôpital pourra servir même après la pandémie, pour des campagnes ou des caravanes médicales dans les zones rurales de la région de Moldova, pour toute autre urgence médicale, ou être transféré à l’administration de l’Inspection des situations d’urgence ». – Président du Conseil du comté d’Iasi

Contact :

Maricel Popa, Président du Conseil du comté d’Iasi
Bd. Stefan cel Mare si Sfânt, nr. 69, 700075 Iasi
+40 (00)4-0232-210330
Fax : +40 (00) 4-0232-261360
maricel.popa@icc.ro

⁵³ <https://www.romania-insider.com/coronavirus-mobile-hospital-iasi>

V. DROIT À LA SÉCURITÉ SOCIALE ET À LA PROTECTION SOCIALE

1. B-MINCOME – Barcelone (ESPAGNE)

Population : 5 575 000

Pour lutter contre la pauvreté et l'inégalité dans les zones défavorisées de Barcelone, le conseil municipal de Barcelone et ses partenaires ont créé le projet pilote B-MINCOME (revenu minimum de Barcelone). Le caractère innovant de ce projet réside dans sa démarche unique d'expérimentation de diverses formes de politiques de revenu minimum. Il combine des mesures de soutien économique avec quatre types de politiques actives d'inclusion sociale et professionnelle : formation et emploi, économie sociale, aide à la location de chambres et encouragement de la participation locale.

Nommé d'après une expérience de revenu minimum menée au Canada dans les années 1970, B-MINCOME teste l'efficacité de différentes formes de politiques liées au revenu minimum. Parallèlement aux mesures « passives » de soutien économique, les politiques actives d'inclusion sociale aident les bénéficiaires de ces politiques à se sentir plus intégrés dans la société. En garantissant un revenu minimum, le projet B-MINCOME cherche à permettre aux participants de jouir d'une plus grande liberté d'action qui renforce leurs compétences décisionnelles : ils peuvent ainsi concevoir leurs propres stratégies pour sortir des situations de vulnérabilité dans lesquelles ils se trouvent. Le projet vise à créer un écosystème de lutte contre la pauvreté et l'exclusion afin que la réduction de la dépendance vis-à-vis des subventions publiques et privées permette aux participants d'accroître leur autonomisation et leur indépendance. Un rapport sur les résultats préliminaires de ce projet pilote pour 2017-2018 a été publié en juillet 2019⁵⁴.

Contact :

Conseil municipal de Barcelone
Plaça de Sant Jaume, 1,
08002 Barcelone
+34 934 02 70 00

2. Pôle et entrepôt d'approvisionnement alimentaire d'urgence en lien avec la covid-19 – Leeds (ROYAUME-UNI)

Population : 474 632

Le conseil municipal de Leeds a identifié des moyens novateurs d'utiliser les équipements collectifs pour promouvoir des politiques de protection de ses citoyens les plus démunis. Dans

⁵⁴ https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxiu-documents/results_bmincome_eng.pdf

le cadre de l'urgence sanitaire liée à la covid-19, le conseil utilise un entrepôt en tant que centre de distribution pour son système d'approvisionnement alimentaire d'urgence. Cette structure fournit un point de coordination pour les véhicules de la flotte et les livraisons de nourriture, tout en emballant les colis alimentaires dans un espace suffisamment grand pour maintenir la distanciation sociale. Entre le 16 mars et le 27 avril, cette structure a emballé et distribué 10 083 colis alimentaires.

Cette aide alimentaire d'urgence est destinée aux familles et aux personnes qui ont des difficultés à accéder à la nourriture (contraintes financières, isolement ou appartenance à une cohorte protégée). Afin d'informer les résidents sur les moyens d'accéder à ce service, le conseil municipal a publié un dépliant, qui comprend une note sur les personnes éligibles au service de distribution de nourriture⁵⁵. Il est possible de demander qu'un volontaire vienne chercher et déposer les repas, de les faire livrer directement à domicile (avec un dépôt sans contact) ou de les faire chercher par des « centres de distribution » locaux, tels que des banques alimentaires, des centres associatifs, des organisations du secteur tertiaire, des écoles et des centres pour enfants. Les écoles locales et leurs services de restauration jouent également un rôle central pour garantir l'accès des enfants et des familles vulnérables à la nourriture, notamment aux repas scolaires. Des détails sur le système d'urgence de distribution de denrées alimentaires, ainsi que sur le budget alloué, ont été publiés dans une note d'information du conseil⁵⁶.

Contact :

Conseil municipal de Leeds

Local Welfare Support Team (Équipe d'assistance sociale locale)

+44 113 376 0330

<https://www.leeds.gov.uk/leedsmic/local-welfare-support>

3. Allocations de crise aux étudiants étrangers pendant l'urgence liée à la covid-19 – Conseil municipal de Riga (LETTONIE)

Population : 632 614

Le conseil municipal de Riga, dans le contexte de l'urgence liée à la covid-19, a été particulièrement attentif aux étudiants étrangers qui ont déclaré résider sur le territoire de la commune et ont dû rester à Riga pendant la pandémie, sans avoir les moyens de subvenir à leurs besoins essentiels. Une subvention de 128 euros par personne a été accordée à chaque étudiant, après une procédure de demande visant à établir leur droit à cette subvention.

⁵⁵<https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/Food%20Scheme%20Poster%20Public%20Use.pdf>

⁵⁶https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/Briefing%20Note%20on%20impact%20of%20UC%20and%20rise%20in%20food%20provision_.pdf

Le service de la protection sociale du conseil municipal de Riga a annoncé que tout étudiant étranger vivant à Riga pouvait demander une subvention de 128 euros s'il rencontrait des difficultés matérielles en raison de la pandémie de covid-19. Les demandeurs doivent présenter un document décrivant les difficultés imprévues, ainsi des justificatifs de domicile et d'inscription dans un établissement d'enseignement supérieur et un relevé de compte bancaire. Le conseil municipal a publié des informations détaillées sur la procédure de demande et les critères d'éligibilité⁵⁷. La subvention est destinée à couvrir les besoins les plus élémentaires. Les informations sur la disponibilité de l'aide ont été diffusées par le biais des réseaux sociaux et ont été facilitées par « Make Room »⁵⁸, une ONG œuvrant à l'intégration des étudiants étrangers. La base juridique de cette prestation d'aide sociale aux étudiants étrangers est une loi publiée en avril 2020 par le Parlement letton, qui dispose que, en raison de l'état d'urgence dans le pays lié à la propagation de la covid-19, les communes peuvent proposer des services sociaux et une assistance à des groupes cibles non spécifiés dans la loi sur les services sociaux et l'assistance sociale⁵⁹.

Contact :

Service social de Riga
19/23 Baznicas Street (1^{er} étage), Riga, LV-1010
+371 67105048
soc@riga.lv

4. Plan de cohésion sociale dans les villes et communes de Wallonie (BELGIQUE)

Population : 3 644 000 (région de Wallonie)

Dans un contexte d'insécurité et d'exclusion croissantes, le Plan de cohésion sociale (PCS) vise à promouvoir l'exercice de six droits fondamentaux qui relèvent de la compétence des autorités régionales : le droit à un revenu décent, le droit aux soins de santé et à l'assistance sociale et médicale, le droit à un logement décent et à un environnement sain, le droit au travail, le droit à la formation et le droit au développement culturel et social. Le PCS a pour objectif de coordonner et développer un ensemble d'initiatives au sein des communes afin que chacun en Wallonie puisse vivre dans la dignité, grâce à un développement social de proximité et à une action de lutte contre toutes les formes de vulnérabilité, de pauvreté et d'insécurité au sens large.

Les mesures mises en place dans le cadre du PCS sont principalement destinées aux groupes les plus pauvres et les plus vulnérables, bien qu'elles s'appliquent aussi au reste de la population afin de favoriser la diversité sociale. Dans la mise en œuvre des PCS, les collectivités locales mettent l'accent sur le partenariat avec les acteurs locaux et le secteur bénévole. Les PCS comprennent

⁵⁷ https://ld.riga.lv/files/Bukleti/ENG_for%20students.pdf

⁵⁸ <https://makeroomeu.com/>

⁵⁹ <https://likumi.lv/ta/id/313730-par-valsts-instituciju-darbibu-arkartejas-situacijas-laika-saistiba-ar-covid-19-izplatibu>

quatre volets d'action coordonnée : l'intégration socioprofessionnelle ; l'accès à un logement décent ; l'accès aux soins de santé et au traitement des dépendances ; le rétablissement des liens sociaux, intergénérationnels et interculturels. L'objectif est de coordonner les actions et d'encourager la mise en réseau de tous les acteurs concernés dans un souci d'efficacité et d'impliquer toutes les parties prenantes en vue de promouvoir une responsabilité partagée.

Le Plan de cohésion sociale est conçu autour d'un indice synthétique d'accès aux droits fondamentaux (ISADF) et d'un diagnostic de cohésion sociale. L'ISADF, mis en place par l'IWEPS (Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique), mesure le niveau de cohésion sociale dans chaque commune de Wallonie. Il fournit des informations sur l'accès de la population locale aux six droits fondamentaux, complétées par un facteur de risque lié au maintien de la cohésion sociale sur l'ensemble de la commune.

Le **diagnostic de cohésion sociale**, qui est réalisé par les acteurs locaux, recense les initiatives publiques et/ou privées déjà en cours sur le territoire mais aussi les attentes du public et les besoins à prendre en considération. Le plan d'action est conçu en fonction de l'ISADF et du diagnostic et fait l'objet d'un examen final auquel participent tous les acteurs.

Le PCS a contribué à améliorer la cohésion sociale afin que chacun puisse jouer un rôle dans la vie associative, politique, économique et culturelle. Il garantit également que les citoyens puissent mener une vie indépendante et que les plus pauvres reçoivent un soutien, leur permettant ainsi de sortir de la misère et de se réinsérer dans la société.

Le programme a débuté en 2009 pour cinq ans et a été renouvelé pour 2014-2019. Le Gouvernement wallon a approuvé le plan pour la troisième programmation 2020-2025⁶⁰.

Contact :

Service public de Wallonie (SPW), Intérieur et action sociale
Département de l'Action sociale – Direction de la Cohésion sociale (DiCS)
Avenue Gouverneur Bovesse, 100 – 3^{ème} étage
5100 Jambes (Namur)
+32 81327345
dics@spw.wallonie.be

5. Régime d'aide sociale et de solidarité « Réseau d'amour » – Mykonos (GRÈCE)

Population : 10 134

Dans le cadre des mesures de prévention et de protection de la santé publique contre le coronavirus, la commune de Mykonos a décidé de mettre en place, sous le nom de « Dihti Agapis » (Réseau d'amour), un programme temporaire d'aide sociale et de solidarité entré en vigueur le mardi 24 mars 2020. Le programme d'aide sociale prévoit la mise à disposition des

⁶⁰ <http://cohesionsociale.wallonie.be/actions/PCS>

denrées et des médicaments nécessaires aux résidents vulnérables, ainsi que l'accès à tous les services de santé et de sécurité de la commune via un centre d'appel.

Les services fournis dans le cadre de ce programme comprennent un registre des résidents vulnérables de Mykonos incapables de quitter leur domicile et des résidents connaissant des difficultés financières. L'assistance dispensée à ces groupes comprend la couverture de leurs besoins pharmaceutiques ainsi que la mise à disposition des denrées nécessaires.

De plus, le dispositif donnera accès à tous les services de santé et de sécurité actifs au sein de la commune. Un centre d'appel et un site web seront mis en place afin de recenser les demandes et les besoins des résidents. Simultanément, le dispositif traitera les demandes des résidents afin de leur fournir tous les documents nécessaires. Enfin, il tentera d'apporter son aide dans toute autre situation, afin d'aider les résidents à rester chez eux et de prévenir la propagation du covid-19 (coronavirus).

Le programme sera mené en coopération avec la présidente de Π.Α.Κ.Ο. Γ. Αξιώτης (Organisation culturelle, sportive et sociale « PAKO G. Axiotis »), les membres du conseil d'administration et les employés de l'organisation, le programme « Βοήθεια στο Σπίτι » (« Home Care Service »), le groupe MYKONOS ΒΕΝΕΒΟΛΕΣ ainsi que d'autres bénévoles ayant répondu favorablement à l'appel du maire.

Contact :

Michalis Zouganelis (Mpaltas) – Vice-maire chargé de la sécurité, de la vie quotidienne et de la protection sociale

+30 22890 28636

menoumespiti@mykonos.gr

6. Lutte contre la pauvreté – Conseil de Dumfries et Galloway (ÉCOSSE)

Population : 148 790

Le conseil de Dumfries et Galloway s'est consacré avec une force remarquable à la lutte contre toutes les formes de pauvreté et son dévouement à cette cause a encore été renforcé par la mise en œuvre continue de sa stratégie de lutte contre la pauvreté, récompensée au niveau national par la médaille d'or 2018 de la Convention des collectivités locales écossaises (COSLA) pour la Lutte contre les inégalités et l'Amélioration de la santé. Depuis 2017, la collectivité locale a consacré plus de 4 700 000 livres à la lutte contre la pauvreté sous toutes ses formes et financé 109 projets différents, qui pour la plupart œuvrent conjointement à la réduction de la pauvreté des enfants dans la région.

En collaboration avec les partenaires des services de santé et du secteur tertiaire, le Conseil de Dumfries et Galloway s'emploie à éviter que des personnes tombent dans la pauvreté et à les aider à s'en sortir et à mener une vie indépendante, sûre, heureuse et épanouie. La collectivité locale organise chaque année une Semaine de la lutte contre la pauvreté, un programme

régional d'événements visant à sensibiliser le public et obtenir son soutien, à remettre en question les stéréotypes et à mettre en évidence les solutions à la pauvreté.

Tous les projets ont été formulés par le groupe de référence local chargé de la lutte contre la pauvreté afin de garantir qu'un progrès décisif soit réalisé et que les actions produisent de véritables changements pour les familles et les personnes touchées ou à risque. Les projets affectent les mécanismes de prestations sociales locales et donc la manière stratégique dont la collectivité locale et le Service national de santé travaillent. Les services sont ainsi améliorés à une époque où les ressources du secteur public diminuent.

Un plan d'action local pour lutter contre la pauvreté des enfants est en cours de mise en œuvre et de suivi par le groupe exécutif des services à l'enfance. L'alignement sur ce groupe permettra de rendre compte du plan d'action local contre la pauvreté des enfants au Partenariat de planification locale et de publier chaque année notre rapport d'avancement annuel. Le Plan des services à l'enfance étant soumis au même cycle, cela permettra de publier de manière cohérente les progrès réalisés dans la lutte contre la pauvreté des enfants à tous les niveaux.

Contact :

Conseil de Dumfries et Galloway

+44 30 33 33 3000

contact@dumgal.gov.uk

<https://www.dumgal.gov.uk/tacklingpoverty>

7. Allocation de chômage et assistance aux travailleurs indépendants « Force Majeure » – Bruxelles-ville (BELGIQUE)

Population : 174 383

Le Centre public d'action sociale (CPAS) de la ville de Bruxelles a conçu deux mesures pour maintenir le lien avec les droits sociaux et proposer des actions de sécurité sociale et d'assistance sociale à ses citoyens sans emploi et travailleurs indépendants.

D'une part, une nouvelle unité de cinq agents a été créée au sein du service Emploi et Économie sociale, afin de soutenir les travailleurs qui pourraient demander des allocations de chômage temporaire via une procédure simplifiée (pour force majeure) et d'aider les travailleurs sociaux pour l'examen des dossiers des citoyens sans emploi qui ont demandé de l'aide à ce service.

D'autre part, une nouvelle « unité des travailleurs indépendants » a été créée au sein du service de médiation, afin d'aider ces personnes à effectuer les démarches nécessaires pour obtenir une aide régionale ou fédérale à laquelle ils pourraient avoir droit en raison de la perte de leur emploi ou d'une baisse substantielle de leur revenu due à l'urgence sanitaire liée à la covid-19. L'unité a une double fonction : tout d'abord, elle traite les demandes liées au Fonds social gaz/électricité ou au Fonds de l'eau et elle transfère au service du logement toute demande liée aux dettes locatives ; deuxièmement, elle rassemble toutes les informations fournies au niveau fédéral ou régional concernant les travailleurs indépendants/auto-entrepreneurs/en freelance et informe

les travailleurs sociaux en conséquence, afin qu'ils puissent ensuite guider au mieux les citoyens et répondre à leurs demandes à ce sujet.

Contact :

Ville de Bruxelles

Mme Rita GLINEUR

Rita.glineur@cpasbxl.brussels

8. Marchés publics axés sur les droits sociaux – Bergen (NORVÈGE)

Population : 271 949

La ville de Bergen dépense environ cinq milliards de couronnes norvégiennes en biens et services chaque année, ce qui fait de la commune un acteur puissant en termes d'appels d'offres. Les biens et les services s'échangeant au sein d'un marché mondial, il est particulièrement important d'avoir établi des procédures sur la manière de garantir la prise en compte des droits de l'homme à chaque niveau de la chaîne de valeur.

Dans sa politique d'achats, la ville de Bergen exige le respect des droits de l'homme, des droits sociaux et des conditions du commerce équitable. Elle requiert notamment que les traités des Nations Unies relatifs aux droits de l'homme, les principales conventions de l'OIT et d'autres conventions internationales et nationales en matière de droits de l'homme soient respectés tout au long du processus de passation de marchés.

Une politique de passation de marchés respectueuse des droits de l'homme est à la fois une question de valeur et une tâche difficile à respecter. Les produits ou les pays à haut risque sont prioritaires lorsqu'il s'agit de demander des preuves. La ville de Bergen a établi des procédures internes pour ce travail. Un projet pilote de suivi spécial des batteries pour les voitures électriques a été lancé. La Norvège a l'un des pourcentages de voitures électriques par habitant les plus élevés au monde et Bergen est la « capitale » de la voiture électrique en Norvège. Une grande partie des voitures de service de la ville de Bergen sont électriques. Le recensement d'une sélection de producteurs est en cours. L'objectif est de remonter la chaîne de valeur jusqu'aux mines de cobalt, en s'assurant du respect des droits de l'homme à chaque niveau. Le niveau de transparence de chaque producteur aura un effet sur les futurs contrats.

Contact :

Allehelgens gate 5

Postboks 7700, 5020 BERGEN

+47 55565556

arkiv.byradsleders.avdeling@bergen.kommune.no

www.bergen.kommune.no

9. Réductions d'impôts pendant la pandémie de covid-19 et Repas gratuits – Tbilissi (GÉORGIE)

Population : 1 114 000

Dans le cadre du soutien municipal pendant la pandémie, plusieurs catégories sociales ciblées de la population de Tbilissi ont bénéficié de certaines réductions des taxes locales et d'allègements des pénalités.

Afin de soutenir l'emploi pendant le confinement dû à la pandémie, les loyers dus à la ville de Tbilissi sur les terrains municipaux loués aux cafés et restaurants en plein air sont suspendus du 1^{er} mars au 31 décembre 2020. D'autres entreprises locales bénéficient également de réductions sur les impôts locaux. Une aide sociale notable est aussi assurée par les cantines municipales gratuites, au nombre de 62 pour l'ensemble de Tbilissi. Elles permettent à 39 000 citoyens socialement défavorisés de dîner gratuitement. Lorsque le confinement a commencé, toutes ces cantines gratuites ont mis en place un service de plats à emporter pour les bénéficiaires, ainsi que la possibilité d'une livraison à domicile pour les personnes âgées avec l'aide de bénévoles locaux et d'employés municipaux spécialement formés par la Croix-Rouge de Géorgie.

Contact :

7 Shartava str. Tbilissi

+995 272 22 22

info@tbilisi.gov.ge

10. « Ce qui fonctionne » – Étude sur l'amélioration des prestations sociales – Utrecht (PAYS-BAS)

Population : 1 307 000

Aux Pays-Bas, les règles actuelles en matière d'aide sociale sont complexes et strictes. La commune d'Utrecht a souhaité savoir si les prestations sociales pouvaient être organisées différemment, par exemple avec moins de règlements et de sanctions. De juin 2018 à décembre 2019, elle a testé cette possibilité dans la pratique, en collaboration avec des chercheurs de l'université d'Utrecht. Au total, 752 demandeurs d'aide sociale se sont portés volontaires pour participer à cette expérience destinée à trouver le meilleur moyen d'orienter les bénéficiaires de l'aide sociale vers (le retour à) un travail rémunéré ou d'autres formes de participation sociale. Ils ont été répartis de manière aléatoire en quatre groupes, le premier soumis au régime ordinaire (groupe témoin) et les trois autres soumis à une action différente : 1) plus d'autonomie, 2) une aide et des conseils supplémentaires de la part de l'organisme local d'assistance sociale, ou 3) la possibilité de conserver une part plus importante des revenus gagnés en plus de leurs prestations.

En bref, les chercheurs ont constaté que le régime actuel d'assistance sociale était perfectible. Les trois interventions montrent des résultats positifs qui indiquent une participation accrue au marché du travail. Une plus grande autonomie, une attention positive et des possibilités de gains plus importantes semblent être des ajustements qui méritent d'être poursuivis. Compte tenu de l'accueil favorable des participants et des travailleurs sociaux, ainsi que des effets positifs pour la commune et le gouvernement national, il semble que toutes les parties concernées gagneraient

à ce que la législation sur l'aide sociale soit modifiée dans ce sens. Le gouvernement national délibère actuellement avec la commune d'Utrecht sur ces résultats.

L'étude s'est déroulée à Utrecht, qui avec environ 360 000 habitants est la quatrième ville du pays. Au moment où l'étude a débuté, quelque 10 000 ménages d'Utrecht recevaient une aide sociale, soit environ 6 % de l'ensemble des ménages. Ce chiffre est comparable à celui de l'ensemble des Pays-Bas. À Utrecht, le service « Werk en Inkomen » (travail et revenu) de la commune est chargé de l'exécution du régime d'assistance sociale.

Contact :

Roger van Loon, commune d'Utrecht

Timo Verlaat, Université d'Utrecht

E-mail: roger.van.loon@utrecht.nl / t.l.verlaat@uu.nl

<https://www.utrecht.nl/wetenwatwerkt>

11. La police fait des courses pour les personnes âgées – Pendik (TURQUIE)

Population : 711 894

Dans la ville turque de Pendik, la police municipale fait des courses pour les personnes âgées de 65 ans et plus qui doivent rester à la maison en raison de la covid-19. Les résidents peuvent appeler la police et les marchandises leur sont livrées à domicile.

Dans le cadre des mesures contre le coronavirus (covid-19), le « Centre de communication Vefa », créé pour les citoyens de plus de 65 ans et souffrant de maladies chroniques, a été mis en service par une circulaire du ministère de l'Intérieur. Le Centre, qui fonctionne avec la coopération du gouvernorat du district de Pendik, emploie une équipe de 50 personnes de la commune de



Pendik. Les équipes fournissent des informations, un soutien et une aide financière aux personnes âgées concernant les besoins essentiels (tels que les achats, les médicaments et les hôpitaux). Le service est également disponible pour les personnes handicapées et les personnes atteintes de maladies chroniques, ainsi que pour les personnes qui ont besoin de soins à domicile.

Contact :

Oğuz Karakaya

okarakaya@pendik.bel.tr

12. Politique de données ouvertes 'Smart Vilnius' – Vilnius (LITUANIE)

Population : 544 386

La politique radicale de Vilnius en matière de données ouvertes permet à quiconque d'accéder aux données critiques en temps réel. Elle a permis d'avoir une vision plus claire de la circulation

et des possibilités de transport, de promouvoir le covoiturage et les transports publics et de réduire les risques d'embouteillages.

L'ouverture des données de la commune était l'une des principales priorités du conseil municipal nouvellement élu en 2015. La commune a publié un document sur la politique d'ouverture des données indiquant que les données seraient rendues publiques et accessibles dans le cadre d'une politique 'incontournable' à la condition que les données en question ne soient pas sensibles, qu'elles ne présentent pas de risque pour la sécurité et que leur publicité ne soit pas en contradiction avec le nouveau règlement général sur la protection des données.

Grâce à l'application mobile Tvarkau Miesta, les habitants peuvent notamment signaler le débordement de poubelles ou la présence d'objets obstruant les voies publiques. L'application sert de ligne de communication directe entre les habitants de Vilnius et la commune. Ayant rendues toutes les données municipales sur les finances, les marchés publics, l'immobilier et les transports publics facilement accessibles au public, Vilnius a activement fait appel aux talents technologiques locaux pour aider à créer des solutions intelligentes afin de fournir continuellement de nouveaux avantages à ses citoyens, renforçant ainsi sa notoriété en tant que capitale des données ouvertes.

Contact :

Erika Brazaitytė

+370 686 57540

Erika.Brazaityte@vilnius.lt

www.smartcityvilnius.com

VI. DROIT A L'INCLUSION SOCIALE ET A L'INTEGRATION

1. Mob4seniors – Toulouse (FRANCE)

Population : 471 941

En réponse à l'évolution démographique – avec une population composée à 12,8 % de personnes de plus de 65 ans – Toulouse a mis en place depuis l'automne 2017 le projet Mob4Seniors, destiné à favoriser la mobilité de ses seniors. Le projet comprenait deux éléments principaux : la « carte Montoulouse Senior » et le « service Allô Senior ».

Les personnes âgées peuvent constituer un défi pour les politiques de mobilité, compte tenu de la diversité de cette population et de l'évolution naturelle des comportements dès leur départ à la retraite. La ville de Toulouse a créé une carte personnalisée dédiée aux personnes âgées, la **carte Montoulouse Senior**, qui personnalise l'attribution des droits de transport afin d'inciter les seniors à utiliser les transports en commun ou le vélo. Cette carte individuelle est étendue à plusieurs services municipaux dédiés aux seniors et aux services sociaux et fidélise les seniors en

négociant des tarifs préférentiels pour les détenteurs de cette carte avec des partenaires privés dans le domaine culturel et avec des commerces. La carte donne accès au réseau de transport urbain (bus, métro, tram) dans le cadre d'une tarification solidaire et à l'ensemble des activités dans les domaines de la culture et des loisirs, ce qui permet de bénéficier de nombreuses réductions.

Parallèlement, le **service Allô Senior** assure un suivi personnalisé des seniors afin de promouvoir leur autonomie et leur mobilité en les faisant participer aux activités municipales proposées par la carte Montoulouse Senior. La principale caractéristique d'Allô Senior est que les jeunes peuvent se rendre directement au domicile des seniors isolés et leur proposer des options de déplacement grâce à la carte MontoulouseSenior. Les seniors reprennent ainsi confiance en eux et retrouvent leur mobilité.

Contact :

Mairie de Toulouse
Hôtel de Ville – place du Capitole,
31 040 Toulouse Cedex 6
+33 (0) 5 61 22 29 22

<https://www.toulouse.fr/web/social/seniors-a-toulouse/carte-montoulouse-senior>

2. Partage d'informations sur le coronavirus en plusieurs langues – Altena (ALLEMAGNE)

Population : 18 544

Altena partage les informations du gouvernement sur le coronavirus avec les communautés de migrants par le biais de WhatsApp et de Facebook. Les informations sont disponibles en allemand, en anglais, en arabe et en kurde.

Altena a mis en œuvre de nombreuses initiatives qui contribuent à promouvoir l'intégration sociale des nouveaux arrivants. L'approche d'Altena associe l'ensemble de la population à cette intégration. Les efforts de la ville lui ont valu de recevoir le Prix national de l'intégration 2017⁶¹. Des projets et des programmes sont mis en œuvre non seulement pour les réfugiés, mais aussi avec eux. Ils participent activement à l'intégration et en assument la responsabilité, tout en rendant également service à la communauté.

L'approche récente concernant la pandémie de covid-19 s'inscrit aussi dans le cadre de ces efforts d'intégration. Illustrant la manière dont les communautés de migrants font partie intégrante de la population locale, la commune d'Altena a veillé à ce que les informations

⁶¹ <https://www.kommunen.nrw/presse/pressemitteilungen/detail/dokument/nationaler-integrationspreis-an-die-stadt-altena.html>

nécessaires fournies par le gouvernement sur l'évolution de la pandémie soient mises à la disposition des communautés de migrants par le biais de diverses plateformes de médias sociaux et dans quatre langues différentes.

Contact :

Stadt Altena

Lüdenscheider Str. 22, 58762 Altena, Allemagne

+49 2352 2090

<https://www.facebook.com/people/Lidasa-Integrationsb%C3%BCro/100016332369363>

3. Service d'orientation sociale et Siège opérationnel – Mairie de Novossibirsk (FÉDÉRATION DE RUSSIE)

Population : 1 625 631

La Division de la politique sociale de la mairie de Novossibirsk a rationalisé ses efforts pour fournir une assistance et un soutien aux groupes les plus vulnérables de ses citoyens – personnes âgées, personnes à mobilité réduite, familles nombreuses – dans le contexte de la pandémie de covid-19. Le Service d'information sociale de la ville a coordonné son travail avec le Siège opérationnel, employant 138 bénévoles pour répondre aux appels adressés à une ligne d'assistance téléphonique spécifique et fournir divers services, denrées et médicaments aux citoyens qui en ont le plus besoin. Ce projet social a produit un effet de synergie prononcé lorsque le centre d'appel municipal est devenu un centre d'information pour la réception des appels, des requêtes et des demandes d'aide. L'équipe de bénévoles a été une ressource efficace pour la mise en œuvre d'une assistance spécifique ciblée sur les groupes vulnérables.

Le **Service d'information sociale de la ville** de la Division de la politique sociale de la commune de Novossibirsk est entré en fonction en septembre 2019. Il a été conçu pour être l'un des éléments clés d'un système d'information unifié combinant les données sur les services sociaux de la commune, les organisations et les institutions impliquées dans l'offre de services sociaux. Afin de renforcer les efforts du Service liés à la pandémie de covid-19, le Siège opérationnel pour l'assistance aux personnes âgées et handicapées a été créé en mars 2020.

Le centre d'appel du Service d'information sociale de la ville a commencé à recevoir de nombreux appels de personnes âgées et à mobilité réduite de Novossibirsk, concernant l'achat de denrées alimentaires, de produits essentiels et de médicaments. En période de pointe, le nombre d'appels au Service d'information sociale de la ville a atteint 750 par jour. Pour obtenir une aide bénévole, une personne devait contacter la ligne d'assistance téléphonique au 375-87-87. Le quartier général des bénévoles a été organisé pour répondre aux nombreux appels et il comprend aujourd'hui 138 volontaires travaillant quotidiennement et recevant plus de 60 demandes d'habitants par jour pour l'achat et la livraison de denrées alimentaires, de produits essentiels et de médicaments délivrés sur ordonnance. Depuis le 18 mars 2020, date à laquelle le service d'assistance est passé à un mode de fonctionnement 24 heures sur 24, les opérateurs du centre

ont reçu 31 809 appels, dont 10 933 concernaient des questions liées à la covid-19. Le système d'interaction efficace mis en place entre le Service d'information sociale de la ville et le Siège permet de transférer rapidement les demandes au siège des bénévoles pour exécution. Des entreprises et des particuliers ont répondu à l'appel à l'aide de Novossibirsk. Le registre des bienfaiteurs du Siège compte actuellement 22 entreprises, dont des ONG qui fournissent au Siège de la nourriture, de l'eau potable et des équipements de protection individuelle. Au cours de cette période, une aide caritative a été fournie à la fois par de grandes sociétés internationales, des sociétés fédérales russes et des habitants de la ville.

Dans tout ce processus, le conseil municipal a eu pour priorité d'assurer la sécurité des bénévoles, afin qu'ils soient eux-mêmes protégés et ne représentent pas un danger pour les membres les plus vulnérables de la communauté. Les assistants sociaux bénévoles doivent recevoir des masques médicaux jetables, des gants et des désinfectants (gel, lingettes). Les bénévoles ont également reçu un badge, comprenant des informations d'identification et une photo personnelle. Ce document, sur ordre du maire de Novossibirsk, permet aux bénévoles du Siège de voyager gratuitement dans tous les transports publics. Aujourd'hui, le corps des bénévoles dispose de tout ce qui est nécessaire pour une assistance sûre et de qualité, y compris des instructions spécifiques sur la manière de travailler dans des conditions extrêmes, qui ont été élaborées et mises à disposition également en ligne. Les jeunes ont été initiés aux caractéristiques du travail avec les personnes âgées et aux règles d'utilisation des équipements de protection individuelle.

Au 21 mai 2020, les bénévoles ont répondu à 3 689 demandes d'achat et de livraison de produits, de biens essentiels et de médicaments pour les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite, les familles nombreuses, les citoyens en situation difficile, ainsi que les citoyens qui se trouvent dans les observatoires de Novossibirsk. Huit chats opérationnels ont été créés sur WhatsApp, correspondant au nombre de districts.

Contact :

M. Dmitriy Ploskih

Directeur de l'établissement public municipal de la ville de Novossibirsk « Agence pour le développement de la politique sociale de la ville de Novossibirsk »

+7 383 228 80 86

DPloskih@admnsk.ru

4. Villa Mescolanza – Ville de Turnhout (BELGIQUE)⁶²

Population : 462 457

⁶² <https://www.turnhout.be/villa-mescolanza-7>

La Villa Mescolanza est la « Maison du dialogue » de Turnhout, lieu de rencontre de publics divers. Les ‘résidents’ de cette maison sont des associations de personnes issues de l’immigration, des associations qui travaillent avec ces personnes et d’autres associations travaillant sur les questions de diversité et de droits de l’homme.

En complément des activités propres aux ‘résidents », certaines activités ordinaires sont publiques et accessibles à tous. Le projet a trois objectifs : fournir des locaux à différentes associations, encourager les échanges et les rencontres et offrir un espace où demander des informations et donner son avis. Il renforce le ‘sentiment d’appartenance à la communauté’ et veille à ce que des liens soient établis entre les différentes associations. La Villa Mescolanza communique également avec les collectivités locales en signalant les dysfonctionnements dans la ville et en proposant un forum de discussion sur différents sujets. Outre la ville de Turnhout, d’autres partenaires sont notamment l’Agentschap Integratie en Inburgering (Agence pour l’intégration et la citoyenneté) et l’Actieve Interculturele Federatie (Fédération interculturelle active).

Contact :

Maison du Dialogue vzw – Villa Mescolanza

Begijnenstraat 39

2300 Turnhout

elshafei.babiker@blenders.be

bieke.vanriel@turnhout.be

5. Accès à l’information pour tous les citoyens – Ville de Kraljevo et commune de Vračar (SERBIE)

Population : 67 142 (Kraljevo), 56 363 (Vračar)

Afin de fournir des informations pertinentes et accessibles à tous les citoyens (en particulier aux personnes malentendantes), la ville de Kraljevo et la commune de Vračar, avec le soutien de la Conférence permanente des villes et communes, l’association nationale des collectivités locales de Serbie, ont uni leurs capacités et ont montré l’importance de la coopération et de la solidarité, en particulier lors d’une situation d’urgence.

Afin d’adapter les informations aux personnes sourdes, le Service de la protection civile de la ville de Kraljevo a établi une coopération avec le Bureau des personnes handicapées de la commune de Vračar. Celui-ci a traduit en langue des signes serbe les informations relatives aux mesures introduites en cas d’état d’urgence (importantes pour les citoyens de Kraljevo).

Durant l’état d’urgence, le Bureau a fourni des informations aux personnes sourdes et malentendantes, ainsi qu’aux aveugles et déficients visuels. Toutes les informations pertinentes pour les citoyens de Vračar, en particulier sur les mesures de prévention de la propagation du coronavirus et sur le soutien et l’assistance fournis par la commune, sont traduites en langue

des signes et transférées en format audio pour les aveugles et publiées sur la [chaîne YouTube de la commune](#).

De plus, la commune de Vračar figurait en 2018 parmi les lauréats du concours des meilleures pratiques dans l'application des principes de bonne gouvernance. Les prix ont été remis par le ministère de l'Administration publique et de l'Autonomie locale et par la Conférence permanente des villes et communes, sur la base d'un appel public, et grâce aux fonds du projet « Améliorer la bonne gouvernance au niveau local », qui fait partie du programme plus large « Améliorer la bonne gouvernance et l'inclusion sociale pour le développement communal – Swiss PRO », mis en œuvre par le Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS) et la Conférence permanente des villes et communes. La commune de Vračar a utilisé son prix pour l'égalité et la non-discrimination pour équiper le centre de santé rénové de portes sensorielles et de chemins tactiles.

Contact :

Conférence permanente des villes et communes – Association nationale des collectivités locales de Serbie

22 Makedonska St. 8^{ème} étage 11 000 Belgrade Serbie

Téléphone : +381 11 3223 446

Fax : +381 11 3221 215

secretariat@skgo.org

6. Bureau pour l'intégration de la population rom et égyptienne – Commune de Tivat (MONTÉNÉGRO)

Population : 14 031 (370 habitants roms et égyptiens enregistrés)

Créé en 2016 dans le cadre du projet « Assistants d'enseignement et médiateurs R/E », à l'initiative de la commune de Tivat et de l'ONG « Association des Égyptiens », le Bureau pour l'intégration de la population rom et égyptienne (R/E) de Tivat fournit tout le soutien nécessaire aux membres de la population R/E pour la meilleure inclusion possible dans le système éducatif, et ainsi tous les échanges sociaux avec la population locale.

Les usagers des services du Bureau sont les enfants, les parents et les enseignants, auxquels les participants du Bureau apportent une aide significative pour surmonter la barrière de la langue, qui est l'obstacle majeur à une éducation de qualité des enfants appartenant à la population rom et égyptienne.



Le Bureau obtient des résultats remarquables dans ce domaine. Notamment :

- tous les enfants de la population rom et égyptienne d'âge scolaire de la commune de Tivat fréquentent l'école primaire de manière continue depuis la création du Bureau, sans variation ni interruption ;
- une aide est apportée au service pédagogique de l'école lors des tests d'inscription des enfants à l'école primaire, dans le but de surmonter la barrière de la langue lors de la rencontre des parents et des enfants avec les éducateurs ;
- des excursions d'une journée sont organisées pour les élèves, ainsi qu'une exposition d'art et de photographie primée intitulée « Notre ville à tous », sur le thème du travail et de la vie des membres des minorités nationales ;
- chaque année, le projet « Enseignement préscolaire » est mis en œuvre pendant trois mois, dans le but de préparer les

enfants à passer des tests et à aller à l'école.

Les statistiques sur l'action du Bureau au cours de sa première année d'activité sont les suivantes : nombre total d'heures pour les enfants d'âge préscolaire – 144 ; nombre total de cours supplémentaires en mathématiques et en langue maternelle – 82 ; nombre total de cours supplémentaires en anglais – 27 ; 36 ateliers éducatifs ; 23 réunions de parents ; 580 visites de parents ; 1 133 visites d'enseignants ; 70 visites du directeur de l'école ; 4 visites du service social ; 192 visites du service pédagogique.

Le Bureau a été créé grâce au soutien du projet conjoint de l'Union européenne et du Conseil de l'Europe « Promotion des droits de l'homme et protection des minorités en Europe du Sud-Est ». Sur 36 collectivités locales de sept pays d'Europe du Sud-Est, le projet de la commune de Tivat « Assistants d'enseignement et médiateurs R/E » a été sélectionné comme exemple de meilleure pratique. Depuis l'achèvement du projet en 2016, la commune de Tivat finance son fonctionnement.

Contact :

Commune de Tivat

Trg magnolija 1,

85320 Tivat Monténégro

+382 (0) 32/661-300

<https://opstinativat.me/en/contact/>

7. Lutte contre la violence à l'égard des femmes et des filles pendant la pandémie de covid-19 – Convention des collectivités locales écossaises (ÉCOSSE)

En avril 2020, les chefs de groupe politique de la Convention des collectivités locales écossaises (COSLA) ont noté que les femmes et les enfants victimes de violences domestiques sont aujourd'hui particulièrement vulnérables à celles-ci et aux comportements de contrôle coercitif, cette vulnérabilité accrue résultant des mesures de santé publique destinées à endiguer la propagation du coronavirus.

Compte tenu de la situation mondiale, il est prévisible que l'augmentation des violences domestiques et des contrôles coercitifs se poursuive. Alors que les réglementations commencent à s'orienter vers la reprise, la violence et le contrôle risquent de s'aggraver et les pressions sur les services, y compris l'accueil en foyer, de s'intensifier.

C'est dans ce contexte que la COSLA travaille pour que les collectivités locales obtiennent davantage de soutien pour faire face à l'augmentation des niveaux de violence domestique et de violence sexiste lors de l'épidémie de coronavirus (covid-19). Nous avons élaboré récemment de nouvelles orientations en partenariat avec le Gouvernement écossais afin d'aider les femmes et les enfants à continuer de bénéficier du soutien optimal auquel ils ont droit.

Ces orientations renvoient aux ressources locales et aident les décideurs à identifier les femmes et les enfants à risque ainsi que les mesures à court, moyen et long terme qu'ils peuvent prendre pour favoriser leur rétablissement et leur bien-être. Elles font partie d'une série de mesures introduites pour lutter contre les niveaux élevés d'abus et de violence, comprenant l'octroi d'un financement de 1,5 million de livres pour le réseau d'aide aux femmes victimes de viol. Ces mesures contribueront à optimiser la protection et l'aide effectives des personnes victimes de violence sexiste, tant pendant cette période de crise immédiate qu'à plus long terme.

La COSLA note que cette pandémie a accru les risques encourus par les femmes et les enfants victimes de violences domestiques et d'autres formes de violence sexiste au niveau mondial. Ces orientations supplémentaires s'appuient sur l'expertise d'un large éventail de services engagés et d'organisations partenaires des collectivités locales de toute l'Écosse. En étroite collaboration avec leurs collègues des services de santé et avec les services spécialisés du secteur tertiaire, les collectivités locales écossaises continueront de s'employer avec détermination à venir en aide à toutes les victimes de violences sexistes et à amener fermement les auteurs de violences et d'abus à rendre compte de leurs actes.

Contact :

Bureau de la COSLA (Convention des collectivités locales écossaises) de Bruxelles

Judith@cosla.gov.uk

https://www.cosla.gov.uk/data/assets/pdf_file/0023/17762/COVID-19-Supplementary-VAW-Guidance-FINAL.pdf

8. Intégration sociale des migrants, arrondissement de Finlandski, Saint-Pétersbourg
(FÉDÉRATION DE RUSSIE)

Population : 75 332

Du fait de la grande diversité culturelle des peuples vivant à Saint-Pétersbourg, les relations interethniques sont l'une des tâches majeures de la commune. Les principaux objectifs de notre travail dans ce domaine sont l'éducation des citoyens sur les valeurs et les attitudes concernant le respect des travailleurs migrants présents dans notre ville, l'adoption et la compréhension de leurs traditions et de leurs valeurs ethniques et le renforcement de la tolérance. Dans ce contexte, les projets municipaux « Bienvenue à Pétersbourg » et « Semaine de la tolérance » contribuent à la cohésion sociale et à l'intégration des migrants et des nouveaux arrivants dans la commune.

Le programme municipal spécial « Bienvenue à Pétersbourg » a pour finalité l'adaptation des migrants sur le plan social et culturel. Le programme comprend des festivals de cultures nationales, des expositions et des concerts présentant l'histoire et la culture, les traditions et les coutumes des peuples de Russie et du monde (« Les peuples sont une famille unie », « Je lis Pouchkine dans ma langue maternelle »), ainsi que des rencontres, dans les bibliothèques de la commune, avec des intervenants issus des diasporas nationales. La commune organise des excursions thématiques spéciales « Pétersbourg multiconfessionnel » ainsi que des spectacles pour enfants et des projections de films consacrés à la diversité des cultures de Russie.

Chaque année, dans le cadre de l'événement municipal « Semaine de la tolérance », la commune organise des tables rondes pour les migrants et les membres de leur famille et des compétitions « Papa, maman, je suis une famille de sportifs ! » Des brochures sur les questions d'harmonisation des relations interethniques et sur la prévention du terrorisme et de l'extrémisme parmi les travailleurs migrants sont publiées et distribuées.

Contact :

Vsevolod Belikov, chef du district de Finlandski

Alexandra Kirpichnikova, chef adjointe du district de Finlandski

+7 (812) 544-58-41

mo20fo@yandex.ru

<https://finokrug.spb.ru/>

9. Analyse des droits de l'enfant (« Kinderrechtenscan ») – Amsterdam (PAYS-BAS)

Population : 821 752

Grâce à l'introduction de cette analyse des droits de l'enfant, la commune d'Amsterdam peut vérifier si les droits prévus par les traités relatifs aux droits de l'homme sont suffisamment respectés dans la ville. Si ce n'est pas le cas, la commune peut prendre des mesures rapidement.

Le 10 décembre 2018, le conseil municipal d'Amsterdam a proposé de passer chaque année les droits de l'enfant au crible afin de s'assurer que la ville se conforme aux instruments internationaux et régionaux relatifs aux droits de l'homme ratifiés par les Pays-Bas. Cette analyse accorde une attention particulière aux catégories d'enfants les plus vulnérables, telles que les enfants fugueurs et les enfants vivant dans la pauvreté. Une fois l'analyse effectuée, la commune élabore un plan d'action, qu'elle présente ensuite à l'occasion de la Journée internationale des droits de l'homme. L'analyse est une méthodologie reproductible qui peut être effectuée sur une base annuelle ou bisannuelle.

La première analyse a été menée en 2019, au moyen d'entretiens du médiateur des enfants d'Amsterdam avec plus d'une centaine d'enfants. Les résultats ont été publiés en mai 2020⁶³. Disponibles en néerlandais, ils montrent que les droits des enfants sont assez bien respectés à Amsterdam et s'accompagnent de suggestions d'améliorations possibles.

Contact :

Ombudsman Metropool Amsterdam

+31 20-254 7049

kinder@ombudsmanmetropool.nl

<https://www.kinderrechten.nl/amsterdamse-gemeenteraad-wil-kinderrechtenscan-invoeren/>

<https://www.defenceforchildren.nl/kinderrechten/vn-kinderrechtenverdrag>

10. Corps de volontaires dans le cadre de la covid-19 pour aider les membres vulnérables de la population – Vologda (FÉDÉRATION DE RUSSIE)

Population : 317 329

Pendant la pandémie de covid-19 et l'auto-isollement, les personnes âgées ou handicapées ont besoin d'une assistance presque quotidienne. Le corps de volontaires #WeAreTogether leur vient en aide, en livrant de la nourriture, des médicaments, des masques, des paniers-repas aux hôpitaux, en aidant les personnes à sortir leurs poubelles, etc. Les volontaires respectent toutes les mesures de protection individuelle (masques, gants, désinfectant) et reçoivent des instructions préalables en matière de prévention de la covid-19.

Le corps de volontaires de Vologda se compose de 300 personnes, formant 170 équipes mobiles dotées d'une voiture. Les demandes sont reçues dans un centre d'appel unifié de la ville et distribuées entre les volontaires par territoire. En moyenne, il faut 40 à 60 minutes pour répondre à chaque demande. Le volontaire achète les produits à ses frais et se fait ensuite rembourser par l'utilisateur.

À Vologda, les volontaires livrent aussi des repas aux enfants handicapés, issus de familles nombreuses et à bas revenus. Ces élèves avaient droit à des repas scolaires gratuits, mais suivaient un enseignement à distance en raison de la pandémie. Au total, les volontaires ont

⁶³ <https://www.ombudsmanmetropool.nl/Nieuws-Publicaties/article/1282/Kinderrechtenscan-2020>

traité environ 15 000 demandes. Les parents n'ont pas eu à se procurer de paniers-repas, ce qui a considérablement réduit le risque d'infection par le coronavirus.

Les volontaires ont également aidé les personnes à bas revenus lors d'événements caritatifs. Dans les supermarchés, chacun pouvait mettre dans un chariot spécial des produits destinés aux familles à bas revenus. Ensuite, les volontaires formaient des lots de marchandises et les livraient. De nombreuses entreprises de Vologda ont soutenu ces actions caritatives et ont également aidé les volontaires en leur fournissant de la nourriture, de l'essence et des masques.

En deux mois de travail, le corps des volontaires a décuplé et cette réserve de volontaires est aujourd'hui prête à intervenir si nécessaire dans d'autres situations qui pourraient se produire à l'avenir.

Contact :

Yurij Sapozhnikov, chef de la ville de Vologda

Sergey Voropanov, maire de Vologda

duma@vgd35.ru

agv@vologda-city.ru

11. Projet « Smartphones seniors » et système d'assistance psychologique – Ville de Bruxelles (BELGIQUE)

Population : 174 383

La Ville de Bruxelles a mis des smartphones à la disposition des seniors afin de s'assurer qu'ils utilisent les services à domicile. Un système de soutien et d'assistance psychologique a également été mis en place par le biais de téléconsultations, afin d'atteindre les seniors les plus fragiles et les plus isolés lors du confinement.

Afin de maintenir un lien avec les seniors qui avaient renoncé à utiliser les services à domicile proposés par la commune, des smartphones leur ont été offerts en vue de leur donner accès à des services de première ligne virtualisés pendant la période de pandémie.

Parallèlement, l'Aide aux personnes âgées de Bruxelles a mis en place un programme de soutien par téléphone et de téléconsultations avec des professionnels afin d'offrir le soutien psychologique nécessaire aux personnes âgées souffrant d'anxiété du fait des conditions d'isolement qui leur sont imposées.

Contact :

Mme Barbara Wellens

barbara.wellens@brucity.be

12. Droits sociaux des jeunes – programme de résolution des conflits – Kazan (FÉDÉRATION DE RUSSIE)

Population : 1 257 391

Dans leur vie quotidienne, les jeunes peuvent être confrontés à diverses situations de conflit. Afin de prévenir ces situations et d'améliorer le bien-être des jeunes, Dozerie, le centre municipal de services sociaux intégrés pour les enfants et les jeunes, qui travaille sous l'égide du comité de l'enfance et des jeunes de la ville de Kazan, a mis en place un programme de règlement des conflits portant sur trois domaines principaux :

- **Programme de médiation par les pairs dans les écoles**

Le programme de médiation par les pairs s'adresse principalement aux écoles, mais aussi à d'autres établissements d'enseignement. Dans le cadre du programme, des équipes sont formées parmi les élèves impliqués dans un conflit, incluant également un enseignant ou un psychologue scolaire. Dans ces équipes, les jeunes discutent ensemble du conflit et, au lieu de devenir des « auditeurs » passifs de l'administration scolaire ou des enseignants leur expliquant pourquoi les conflits sont mauvais, ils deviennent des médiateurs actifs, ce qui leur permet de voir le conflit sous un angle différent et d'apprendre à négocier et à éviter et résoudre un conflit. Ce faisant, les élèves acquièrent des compétences sociales et des techniques essentielles pour la résolution pacifique des conflits, développent leur intelligence émotionnelle et utilisent les connaissances acquises pour aider leurs camarades à résoudre leurs propres conflits. Les compétences enseignées permettent aux individus de construire des relations positives et attentives à l'autre, en particulier lorsque des conflits surgissent à cause de différences.

Le programme de médiation par les pairs fonctionne efficacement dans les situations de conflits de groupe et d'intimidation. Chaque enfant a droit à l'éducation. Dans les situations où ce droit est enfreint, le programme de médiation par les pairs aide à régler le conflit et à rétablir l'accès à une éducation confortable et efficace.

- **Programme de médiation familiale**

Le programme de médiation familiale est une pratique alternative de résolution extrajudiciaire des conflits, faisant appel à un médiateur neutre travaillant sur les conflits familiaux. Le recours à la médiation dans les conflits au sein des relations parents-enfants permet d'avoir une perspective différente de la situation familiale, de promouvoir l'acceptation de la responsabilité de sa vie d'adolescent et d'aider les parents à construire une stratégie de comportement qualitativement différente qui leur permet de se rapprocher émotionnellement de l'enfant. En ce qui concerne le couple, elle contribue à améliorer les relations interpersonnelles, à surmonter les stéréotypes sexistes sur le rôle de la femme dans la famille et à promouvoir l'indépendance économique des femmes ; elle peut même, dans certains cas, prévenir la violence domestique à l'égard des femmes et des enfants. Souvent, au cours de la médiation, les participants décident de suivre une thérapie psychologique individuelle, qui joue un rôle important dans la motivation et a des effets positifs sur la communication intrafamiliale. Dans la plupart des cas, les accords

conclus à la suite d'un dialogue entre les parties participant au programme ont plus de chances d'être mis en œuvre que s'ils résultent d'une décision de justice.

- **Programme de justice réparatrice**

Ce programme implique les délinquants juvéniles et leurs victimes, en coopération avec les tribunaux de district de Kazan. La procédure se déroule au stade du procès et s'applique principalement aux délits. Le programme contribue à rétablir le sentiment fondamental de sécurité et à résoudre les éventuels troubles psychologiques causés par une expérience traumatisante. La justice réparatrice montre des résultats positifs pour les jeunes qui ont suivi le programme, car ils sont moins susceptibles de récidiver plus tard dans leur vie.

Un système bien établi de résolution pacifique des conflits appliqué à Kazan contribue au développement des droits sociaux, y compris le droit à la protection de la famille, les droits à la parentalité et à l'enfance et le droit à l'éducation. L'implication directe des jeunes dans la résolution des conflits en tant que médiateurs-bénévoles, la maîtrise de compétences de communication et l'organisation de services de réconciliation dans le milieu éducatif et dans d'autres environnements renforcent l'autonomie des jeunes, favorisent leur participation et le développement de la société civile.

Contact :

Agence de Doverie

79a, Chuykov st., Kazan, 420137, Russie

+7 (843) 522-55-81

Pour toute question concernant le programme de médiation par les pairs et l'aide à la conduite d'une médiation réparatrice en matière pénale :



Doverie, siège social

21, Kulakhmetova st., Kazan, 420095, Russie.

+7 (843) 512-43-80

13. Égalité des genres et prévention de la violence durant le confinement – Etterbeek (BELGIQUE)

Population : 48 194

Afin de répondre au risque de violence et de tensions accrues que le confinement suscite au sein d'une famille, le service Égalité des genres et diversité d'Etterbeek a diffusé diverses informations pertinentes par le biais de son site web et de dépliants, et en proposant des numéros de téléphone dédiés aux victimes de violence intrafamiliale et aux citoyens ayant besoin d'obtenir des informations pertinentes, de se confier ou même de déposer une plainte.

Face à une urgence sanitaire majeure, le Gouvernement belge a dû adopter rapidement un certain nombre de mesures qui ne sont pas faciles à mettre en œuvre et qui créent des contraintes pratiques et psychologiques pour les citoyens. Les personnes confinées sous un même toit avec des membres de leur famille ayant des tendances violentes sont en danger et vulnérables. Afin de protéger ses citoyens, qu'il s'agisse de parents, de femmes et d'enfants en détresse, la commune d'Etterbeek a diffusé des informations sous différentes formes afin de sensibiliser les populations aux différentes possibilités offertes par le département de l'égalité des sexes et de la diversité, auprès duquel les personnes peuvent demander de l'aide en cas d'incidents violents.

Contact :

Vincent DE WOLF

vincentdewolf@etterbeek.be

<https://www.etterbeek.be/archives/2020/violences-intrafamiliales-en-periode-de-confinement>

14. L'architecture au service de l'inclusion sociale – Bergen (NORVÈGE)

Population : 271 949

Le projet « Construire la dignité » vise à déterminer de quelle manière l'architecture peut contribuer à la réalisation d'une ville inclusive. L'ancienne école de formation des enseignants de Landås sera reconstruite pour devenir un centre pour l'ensemble de Bergen, intégré dans la communauté locale par le biais d'activités sportives et culturelles. Tous les services municipaux liés à l'intégration et à l'éducation des migrants y seront regroupés.

Bergen inkluderingscenter est un projet pilote de l'initiative « Construire la dignité », dans le cadre duquel la ville de Bergen coopère avec la Fondation Rafto et d'autres organisations internationales de défense des droits de l'homme. L'objectif du centre est de devenir un modèle international d'une utilisation active de l'architecture en tant qu'outil pour une société inclusive. Le projet vise à ce que tous les usagers aient un sentiment de dignité lorsqu'ils utilisent le centre.

Contact :

Allehelgens gate 5

Postboks 7700, 5020 BERGEN

+47 55565556

arkiv.byradsleders.avdeling@bergen.kommune.no

www.bergen.kommune.no

15. « Café Bienvenue » et « Info-Conseil Migration » – Commune de Montreux et Région de la Riviera vaudoise (SUISSE)

Population : 25 984

Le Café Bienvenue, ainsi que le bureau d'intégration, offrent aux populations migrantes de la région des indications précieuses et guident leurs premiers pas sur la voie de l'inclusion sociale.

Le projet « Café Bienvenue » propose un accueil hebdomadaire, encadré par des animateurs professionnels, qui permet aux femmes migrantes ayant des enfants d'âge préscolaire et n'ayant accès à aucune autre possibilité d'intégration, de sortir de chez elles, de rencontrer d'autres femmes et leurs enfants et de parler français. Le projet représente un premier pas vers l'intégration et l'apprentissage du français.

Depuis octobre 2018, la commune de Montreux, en collaboration avec le SPC du canton de Vaud, propose des permanences téléphoniques collectives et anonymes. Ces permanences s'adressent à toute personne résidant dans le district de la Riviera-Pays-d'Enhaut, qu'elle soit étrangère ou suisse, qui recherche des informations liées à la migration. Ces services ont différents objectifs : offrir un lieu d'accueil, d'écoute et d'orientation ; informer sur les offres d'intégration et les démarches à entreprendre pour s'intégrer dans les meilleures conditions possibles ; fournir des informations sur les assurances sociales et les droits des étrangers ; aider les personnes à comprendre les subtilités de l'administration, ainsi que les lettres officielles qu'elles reçoivent, ou leur offrir un soutien dans les démarches administratives si nécessaire.

Contact :

M. Karim Boukhaf

0041 79 199 18 15

karim.boukhaf@montreux.ch

<https://www.montreux.ch/habiter-et-decouvrir/integration/associations-et-projets-dintegration/>

16. Plan communal d'intégration et Groupe d'échange et de soutien – Communes luxembourgeoises (LUXEMBOURG)

Deux actions reflètent les politiques d'intégration sociale des communes luxembourgeoises : le Plan communal d'intégration (PCI) et le GRESIL (Groupe d'Echange et de Soutien en matière d'Intégration au niveau Local), qui assiste notamment les communes dans le processus d'adoption de leur propre Plan.

Le **Plan communal d'intégration** permet aux communes d'établir une politique d'intégration stratégique durable, transversale et méthodique, en impliquant le plus grand nombre possible d'acteurs locaux. Un guide sur la manière de concevoir un Plan communal d'intégration a été élaboré en collaboration entre le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région - Direction de l'Intégration et le SYVICOL (Syndicat intercommunal des villes et communes luxembourgeoises). Un PCI finalisé existe pour la ville de Luxembourg⁶⁴ et la ville d'Esch-sur-Alzette⁶⁵.

⁶⁴ <https://www.vdl.lu/fr/la-ville/engagements-de-la-ville/actions-sociales/plan-communal-dintegration>

⁶⁵ <https://administration.esch.lu/plan-communal-integration-2/>

Le **GRESIL** (Groupe d'échange et de soutien en matière d'intégration au niveau local) a été créé à la suite des Deuxièmes Assises nationales de l'intégration au niveau local, qui se sont tenues en 2017. Ces Assises ont souligné le vif intérêt des communes luxembourgeoises pour le travail en réseau et la nécessité pour elles de travailler autour des thèmes de l'intégration et du « vivre ensemble ». Le GRESIL a été créé à l'initiative du SYVICOL, du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région – Département de l'Intégration et de l'Association de soutien aux travailleurs immigrés (ASTI).

Le GRESIL offre aux communes une plateforme de rencontre, d'échange d'idées, de création de synergies, de partage d'informations, de formation et de soutien en matière d'intégration au niveau local ; il est aussi une plateforme où les conseils locaux s'entraident et se forment mutuellement. En particulier lors de la mise en place d'un PCI, les communes ont constaté que le Guide pouvait être assez théorique et intimidant pour certains conseils. Aussi, les deux premières réunions du GRESIL – il se réunit en règle générale deux fois par an - ont visé à subdiviser le Guide en plusieurs parties et à aider les conseils à élaborer leur premier PCI. Toutes les bonnes pratiques et les idées qui émergent lors des sessions du GRESIL sont rassemblées par les organisateurs et publiées afin de permettre à chaque conseil local du pays de bénéficier de l'expérience de ses homologues même s'il n'a pas pu assister aux sessions du GRESIL.

Enfin, un « carnet d'accueil » est publié, qui comprend notamment les brochures d'accueil destinées à tous les nouveaux résidents, que les conseils municipaux produisent afin de faciliter l'installation dans une nouvelle ville⁶⁶.

Contact :

Vanessa Schmit, Attachée

Syndicat des Villes et Communes luxembourgeoises

+352) 44 36 58 21

vanessa.schmit@syvicol.lu

<https://www.syvicol.lu/fr/dossiers-thematiques/integration>

⁶⁶ <https://integratioun.lu/project/carnet-daccueil/>

CHAPITRE CINQ : RECOMMANDATIONS

*Il est recommandé que les collectivités locales **tirent parti de leur proximité avec les citoyens** pour mettre au point des stratégies **individualisées** et des démarches intégrées à plusieurs niveaux. L'élaboration de solutions personnalisées et localisées, l'augmentation des échanges et de la coopération entre les villes, la participation et l'autonomisation des citoyens sont des étapes essentielles sur la voie de la réalisation progressive des droits sociaux au niveau local et régional. Les défis complexes d'aujourd'hui exigent surtout d'avoir une **réflexion holistique** et de prendre conscience de **l'interdépendance des différentes catégories de droits** et de la nécessité d'adopter des démarches interdisciplinaires et globales. Enfin, plus que jamais, les collectivités locales et régionales doivent se tenir informées des dernières évolutions technologiques, garantir la culture numérique des citoyens et promouvoir des solutions écologiques et durables sur le long terme en lien avec tous les droits évoqués dans le présent Manuel.*

Plus spécifiquement, les collectivités locales et régionales sont encouragées à :

I. DROIT A L'EDUCATION

*- **Élaborer** des programmes bien ciblés, afin de réintégrer les NEET (jeunes sans emploi et ne suivant ni enseignement ni formation) et de prévenir l'inactivité de longue durée.*

*- **Incorporer** des politiques plus approfondies pour assurer des compétences numériques adéquates à tous les membres de leurs populations.*

*- **Investir** dans les capacités d'apprentissage à distance pour tous les citoyens et veiller à ce qu'ils aient accès aux technologies nécessaires, en particulier au vu des récentes urgences au niveau mondial.*

*- **Intensifier** les efforts visant à lutter contre le décrochage scolaire, en adoptant des stratégies adaptées aux besoins de la collectivité, une approche interdisciplinaire et multiculturelle de l'offre éducative municipale, ainsi que des alternatives durables aux filières éducatives traditionnelles et bien établies.*

*- **Collaborer** avec les entreprises du secteur privé, les universités et les établissements d'enseignement privés pour créer des projets et trouver des moyens d'encourager tous les membres de la population à rejoindre le système d'enseignement général et poursuivre leurs études.*

*- **Suivre** les progrès des élèves vulnérables ou marginalisés et leur offrir un soutien psychologique et une aide à l'orientation professionnelle.*

II. DROIT AU TRAVAIL

*- **Placer l'accent** sur les start-ups et les entrepreneurs à vocation sociale, qui devraient être suffisamment incités à rester sur ces parcours professionnels mal établis.*

- **Promouvoir et rationaliser** les emplois verts et les emplois dans le secteur des technologies de l'information et du numérique, qui offriront des possibilités d'emploi à de nombreux citoyens et contribueront à un avenir plus durable.

- **Offrir** une aide à l'orientation professionnelle et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie, en permettant aux jeunes chômeurs et aux personnes entrées tardivement sur le marché de l'emploi de rejoindre la population active.

- **Centrer** vos politiques de (ré)intégration sur le marché du travail autour d'une approche participative ascendante afin de se fonder sur les capacités des chômeurs de longue durée et sur les besoins des quartiers dans lesquels ils travaillent.

III. DROIT AU LOGEMENT

- **Garder à l'esprit et protéger** le droit à un environnement sain, lorsqu'il s'agit d'urbanisme et de logement, ainsi que les actions visant à réduire le nombre des sans-abris.

- **Faciliter et mettre en œuvre** des solutions de logement intelligentes axées sur la réduction de l'empreinte carbone et une protection durable du climat.

- **Créer et entretenir** des logements sociaux et des solutions de logement dans vos communes, car vous serez les premiers intervenants en cas de nouvelle urgence (sanitaire).

- **Offrir** des incitations aux propriétaires de biens immobiliers pour qu'ils louent leurs biens en vue des objectifs de logement social des communes.

- **Intégrer** les structures municipales existantes en matière de promotion des droits sociaux et de la solidarité envers vos citoyens dans le besoin.

IV. DROIT A LA SANTE

- **Systématiser** le recours aux hôpitaux mobiles qui desservent les membres marginalisés de la communauté n'ayant pas accès aux soins de santé.

- **Veiller** à ce que les mesures très utiles et souvent innovantes en matière de soins de santé qui ont été mises en place en lien avec la pandémie mondiale soient maintenues, afin qu'elles soient accessibles au grand public sur une base plus permanente. Ainsi, les précieux enseignements tirés de la covid-19 ne seront pas oubliés après la fin de l'urgence.

- **Sensibiliser** les citoyens à leur responsabilité individuelle, afin qu'ils prennent leurs soins de santé en main et adoptent un comportement proactif, incluant par exemple les consignes récentes en matière d'hygiène personnelle.

- **Garder l'interdépendance à l'esprit !** Pour accéder à la santé, l'accès au logement, à l'emploi et aux prestations sociales est tout aussi nécessaire.

V. DROIT À LA SÉCURITÉ SOCIALE ET À LA PROTECTION SOCIALE

- **Numériser** vos services et permettre une politique d'ouverture des données afin de faciliter et d'accroître la communication bidirectionnelle et l'échange entre vous et vos citoyens.

- **Promouvoir** des marchés publics respectueux des droits sociaux, en utilisant les appels d'offres publics pour créer des opportunités d'emploi, des conditions de travail décentes, l'inclusion sociale et professionnelle et de meilleures conditions pour les personnes handicapées et défavorisées.

- **Repenser** les procédures et réglementations régissant les prestations sociales, dans la mesure où vos compétences le permettent, afin que les droits sociaux soient au premier plan et que les citoyens les plus démunis reçoivent l'aide dont ils ont besoin.

- **Expérimenter** différentes formes de politiques de revenu minimum afin de trouver l'approche qui répond le mieux aux besoins de vos citoyens.

VI. DROIT A L'INCLUSION SOCIALE ET A L'INTEGRATION

- **Autonomiser** vos citoyens et veiller à ce que toutes les voix soient entendues, en vous adressant à vos populations âgées, aux enfants et aux jeunes, aux personnes handicapées et à tous les groupes marginalisés.

- **Soutenir et stimuler** la communication interculturelle, donner aux différentes voix de vos communautés les moyens d'être entendues et de devenir des membres actifs de vos villes, qui jouissent tous d'un nombre égal de droits.

- **Réagir** face à l'augmentation de la violence intrafamiliale ou de la violence à l'égard des femmes et des enfants, s'exprimer et agir en faveur de l'égalité des sexes, en offrant des refuges et des plateformes où les victimes et les personnes qui en ont besoin peuvent se confier et demander de l'aide.

- **Entreprendre** des efforts de médiation pour résoudre les conflits qui peuvent surgir entre les citoyens de vos collectivités.

- **Utiliser la technologie pour donner plus de moyens** à ceux qui en ont le moins : smartphones pour les personnes âgées, outils d'enseignement à distance pour les plus marginalisés et généralisation de l'utilisation des médias sociaux pour veiller à l'information de tous les publics.

TEXTES DE REFERENCE ET LECTURES COMPLEMENTAIRES

- Engagements des villes en faveur du Socle européen des droits sociaux
- Conseil de l'Europe, Plateforme européenne de cohésion sociale, Recueil thématique de bonnes pratiques et d'approches innovantes, PECS(2017)3revbis, novembre 2017.
- Conseil de l'Europe, Nouvelle version du Digest de jurisprudence du Comité européen des droits sociaux <https://www.coe.int/fr/web/european-social-charter/-/new-version-of-the-digest-of-the-case-law-of-the-european-committee-of-social-rights>
- Conseil de l'Europe, Comité directeur pour les droits de l'homme (CDDH) <https://www.coe.int/fr/web/human-rights-intergovernmental-cooperation/human-rights-development-cddh/social-rights-in-europe>
- Site web d'EUROCITIES, <http://www.eurocities.eu/>
- EUROCITIES, Socle européen des droits sociaux – Réalisation des droits sociaux par les villes : égalité des chances et accès au marché du travail dans les villes d'Europe (2018)
- EUROCITIES : *Live updates Covid-19, European cities respond to the coronavirus crisis* <https://covidnews.eurocities.eu/>
- Comité européen des droits sociaux
- Socle européen des droits sociaux
- Charte sociale européenne
- *Frontier Cities: The Rise of Local Authorities as an Opportunity for International Human Rights Law?* (article), Barbara Oomen & Moritz Baumgärtel (2018)
- *Focusing on Human Rights at Local and Regional Level*, Simone Philipp & Klaus Starl (2017)
- Améliorer la protection des droits sociaux en Europe, Volume I : Analyse du cadre juridique du Conseil de l'Europe de la protection des droits sociaux en Europe adoptée par le CDDH lors de sa 89^e réunion (19–22 juin 2018)
- Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels
- Organisation de coopération et de développement économiques – rapports Panorama de la société.
- *Reducing Early School Leaving in Europe – Policies on Early School Leaving in nine European countries: a comparative analysis*, mai 2014.

- *Social Rights in Europe* (livre), Gráinne de Búrca et Bruno de Witte (2005)
- *Social Rights in Europe in an age of austerity* (book), Stefano Civitarese Matteucci et Simon Halliday (2018)
- *The role of local authorities in promoting decent work* (document de travail pour l’OIT), Jeroen Klink (2006)
- Le rôle des administrations locales dans la promotion et la protection des droits de l’homme – Rapport final du Comité consultatif du Conseil des droits de l’homme (2015)
- *The State of European Cities 2016*, rapport publié en tant que document de travail du personnel de la Commission européenne avec l’accord du Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU-Habitat),
https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/policy/themes/cities-report/state_eu_cities2016_en.pdf
- Banque mondiale : L’inclusion sociale <https://www.worldbank.org/en/topic/social-inclusion>
- Déclaration universelle des droits de l’homme
- Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies
- *What role do cities play in social inclusion and welfare policies?* (Note d’information pour Eurocities), Paul Jeffrey (2017)
- Organisation mondiale de la santé, « Assurer à tous une vie prospère et en bonne santé, Rapport de situation sur l’équité en santé en Europe, Résumé d’orientation (2019) »
https://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0003/412752/hesri-executive-summary-fr.pdf
- ONU-HABITAT, *Local governments are in the frontline of coronavirus response*,
<https://unhabitat.org/opinion-local-governments-are-in-the-frontline-of-coronavirus-response>